



รายงาน การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

แชทบอทสำหรับการเข้าถึงข้อมูลการเข้าร่วมงานสัมมนา

Bot Chat for Accessing Seminar information

โดย

นาย ศุภวิชญ์ นุชเจริญ 6004400080

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา 116-495 สหกิจศึกษา

ภาควิชา อุตสาหกรรม การท่องเที่ยว และการบริการ

คณะ ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยามภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2566

หัวข้อโครงการ	แชทบอทสำหรับการเข้าถึงข้อมูลการเข้าร่วมงานสัมมนา
	Bot Chat for Accessing Seminar information
รายชื่อผู้จัดทำ	นาย ศุภวิชญ์ นุทธเจริญ 6004400080
ภาควิชา	อุตสาหกรรมกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. วรกานต์ เฉลิมชัยกิจ

อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ภาควิชาอุตสาหกรรม
การท่องเที่ยวนและการบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ประจำปีภาคการศึกษาที่ 2
ปีการศึกษา 2567



คณะกรรมการสอบโครงการ

Vorakath

(ดร. วรกานต์ เฉลิมชัยกิจ)

อาจารย์ที่ปรึกษา

ณัฐสรณ์ ประวัลิ

(นาย ณัฐสรณ์ ประวัลิ)

พนักงานที่ปรึกษา

ศุภวิชญ์

(อาจารย์ ศุภวิชญ์ นุทธเจริญ)

กรรมการกลาง

สมชาย วัฒน

ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้ช่วยอธิการบดีสำนักสหกิจศึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มารุจ ลิ้มประวัณณะ)

โครงการ : แหบทบอสำหรับการเข้าถึงข้อมูลการเข้าร่วมงานสัมมนา
หน่วยกิต : 5 หน่วยกิต
ชื่อนักศึกษา : นาย สุภวิชญ์ นุชเจริญ 6004400080
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. วรกานต์ เฉลิมชัยกิจ
ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี
ภาควิชา : อดสาหกรรมกรท่องเที่ยวและการบริการ
คณะ : ศิลปศาสตร
ภาคการศึกษา : 2/2566

บทคัดย่อ

โครงการสหกิจศึกษา เรื่อง แหบทบอสำหรับการเข้าถึงข้อมูลการเข้าร่วมงานสัมมนา สร้างขึ้นมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการเข้าถึงข้อมูลการเข้าร่วมสัมมนา และ เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้แหบทบอ เพื่อเป็นทางเลือกอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มาร่วมประชุมงานสัมมนาภายในโรงแรม เพื่อลดปัญหาความวุ่นวายในกรณีที่มีลูกค้าจำนวนมากรวมตัวกันที่หน้า แพนกต้อนรับ และเพื่อไม่ให้เป็นการเสียเวลา ลูกค้าสามารถนำรถยนต์ไปจอดด้านหน้าอาคารที่จัดงานประชุมสัมมนาได้ทันที โดยใช้เครื่องมือ แอปพลิเคชัน LINE ในการเข้าถึงข้อมูลสำหรับลูกค้า

ผลที่ได้จากการรายงานความพึงพอใจจาก 40 ท่านพบว่า การเข้าถึงง่ายและความสะดวก ความถูกต้อง และทันสมัยของข้อมูล และ มีการสอบถามข้อมูลที่สะดวกและดี ผลเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

คำสำคัญ : แอปพลิเคชัน LINE , แหบทบอ , แพนกต้อนรับ

Project Title : Bot Chat for Accessing Seminar information

Credits : 5 Units

By : Mr. Supawit Nuchcharoen

Advisor : Dr. Vorakarn Chalermchaikit

Degree : Bachelor of Arts

Major : Tourism and Hospitality Industry

Faculty : Liberal Arts

Semester / Academic Year : 2024

Abstract

The Cooperative Education Project on Chatbots for Accessing Seminar Participation Information was created with the objective of accessing seminar participation information and to study the satisfaction of chatbot users. To be a convenient choice for customers who come to attend seminars within the hotel To reduce chaos in the event that many customers gather in front of the reception and to avoid wasting time. Customers can park their cars immediately in front of the building where the seminar will be held. Using the LINE application tool to access information for customers

The results from satisfaction reports from 40 people found that accessibility was easy and convenient. Accuracy and up-to-date information and convenient and good inquiries. The results are in accordance with the intended objectives.

Keywords : LINE application, chat bots, reception

Approved By


Vorakarn
.....
Co-op Advisor

กิตติกรรมประกาศ

(Acknowledgement)

การที่ผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ โรงแรม แกรนด์อินเตอร์ (Grand Inter Hotel) ส่งผลให้ผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ ต่อการประกอบอาชีพในอนาคต ได้ฝึกฝน ทำให้ได้เรียนรู้ในหลากหลายด้าน โดยการทดลองทำด้วยตนเอง เพื่อให้ได้ความรู้ ความชำนาญ และรู้จักการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

โดยได้รับความร่วมมือจากบุคคลต่างๆ ดังนี้

- | | |
|-----------------------------|----------------------------|
| 1. ดร. วรกานต์ เถลิ้มชัยกิจ | อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา |
| 2. นางสาว มุกอักษร เจริญ | ผู้จัดการ |
| 3. นาย ณัฐสรณ์ ประวัติ | Guest Services Manager |
| 4. อาจารย์ ศุภัตรา ฮาบเจริญ | กรรมการกลาง |

และบุคคลท่านอื่น ๆ ที่ไม่ได้กล่าวชื่อนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน ผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล และ คำปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ตลอดจนให้การดูแลในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตน เพื่อให้เข้าใจชีวิตการทำงานอย่างแท้จริง ซึ่งผู้จัดทำ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผู้จัดทำ

นาย ศุภวิชญ์ นุชเจริญ

6004400080

จดหมายนำส่งรายงาน

วันที่ 18 พฤศจิกายน พ.ศ. 2567

เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติสหกิจศึกษา

เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

ดร.วรกานต์ เฉลิมชัยกิจ

ตามที่คุณผู้จัดทำ นักศึกษาภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ได้ไปปฏิบัติสหกิจศึกษาระหว่างวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2567 ถึงวันที่ 3 พฤษภาคม พ.ศ. 2567 ในตำแหน่งแผนกต้อนรับส่วนหน้า ณ โรงแรม แกรนด์อินเตอร์เทิร์น (Grand Inter Hotel) และได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษาให้ศึกษาและทำรายงานเรื่อง “เชทบอทสำหรับการเข้าถึงข้อมูลการเข้าร่วมงานสัมมนา”

บัดนี้การปฏิบัติสหกิจศึกษาและการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงานได้สิ้นสุดแล้ว ผู้จัดทำ จึงขอส่งรายงานดังกล่าวมาพร้อมกันนี้ 1 เล่ม เพื่อขอรับคำปรึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

นาย ศุภวิชญ์ นุชเจริญ

ผู้จัดทำ

นักศึกษาสหกิจศึกษา

ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่งรายงาน	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
Abstract	ง
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตของโครงการ	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 รายละเอียดการปฏิบัติงาน	
2.1 ชื่อและที่ตั้งสถานที่ประกอบการ	3
2.2 ประวัติความเป็นมาเกี่ยวกับสถานประกอบการ	4
2.3 ลักษณะการประกอบการ	5
2.4 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานขององค์กร	12
2.5 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย	13
2.6 ชื่อและตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษา	14
2.7 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	15
2.8 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน	15
2.9 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	15

2.10 ข้อเสนอแนะของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	16
บทที่ 3 ทบทวนเอกสาร / วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
3.1 เทคโนโลยีกับการสื่อสาร	17
3.2 คุณสมบัติของไลน์	23
3.3 แอปพลิเคชัน LINE และระบบแชทบอท	26
3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ	
4.1 การเตรียมการและการวางแผนโครงการ	33
4.2 ขั้นตอนการทำระบบแชทบอทในแอปพลิเคชัน LINE	34
4.3 สรุปผลความพึงพอใจ และการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม	43
บทที่ 5 สรุปผลการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการทำโครงการ	48
5.2 ข้อเสนอแนะ	49
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ภาพการปฏิบัติงาน	
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	
ประวัติผู้จัดทำ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ขั้นตอนและวิธีดำเนินงาน	15
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ	43
ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ	44
ตารางที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานภาพ	44
ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา	45
ตารางที่ 4.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอาชีพ	45
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพของระบบแชทบอท	46
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อระบบแชทบอทในแอปพลิเคชัน LINE	47

สารบัญ รูปภาพ

	หน้า
รูปที่ 2.1	โลโก้โรงแรม Grand Inter Hotel
รูปที่ 2.2	แผนที่โรงแรม Grand Inter Hotel
รูปที่ 2.3	รูปห้องพัก Deluxe Double Room
รูปที่ 2.4	รูปห้องพัก Deluxe Twin Room
รูปที่ 2.5	รูปห้องพัก VIP Suite
รูปที่ 2.6	รูปห้องพัก Executive Room
รูปที่ 2.7	รูปห้องพัก Family Room
รูปที่ 2.8	รูปห้องพัก Deluxe Triple Room
รูปที่ 2.9	รูปห้องพัก Honeymoon Suite
รูปที่ 2.10	รูปนักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
รูปที่ 2.11	รูปพนักงานที่ปรึกษา
รูปที่ 4.1	การเข้าโปรแกรม LINE Business ด้วย Line Account
รูปที่ 4.2	การสร้าง LINE Official Account
รูปที่ 4.3	ตรวจสอบรายละเอียดการสร้าง LINE Official Account
รูปที่ 2.4	เข้าหน้าเว็บไซต์ LINE Official Account
รูปที่ 4.5	กดใช้ Messaging API
รูปที่ 4.6	ข้อมูลนักพัฒนา
รูปที่ 4.7	สร้าง Provider
รูปที่ 4.8	ตรวจสอบรายละเอียด
รูปที่ 4.9	ตั้งค่านับบัญชี

รูปที่ 4.10	สถานะของบัญชี	39
รูปที่ 4.11	สถานที่ตั้งของโรงแรม	39
รูปที่ 4.12	ภาพโลโก้โรงแรม	40
รูปที่ 4.13	การตั้งค่าการตอบกลับ	40
รูปที่ 4.14	การตั้งค่าข้อความทักทาย	41
รูปที่ 4.15	การตั้งค่าข้อความตอบกลับอัตโนมัติ	41
รูปที่ 4.16	ทำการทดสอบระบบแชทบอท	42



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงแรมแกรนด์อินเตอร์ (Grand Inter Hotel) เป็นโรงแรม 3 ดาวขนาดที่มีสถาปัตยกรรมแบบศิลปะร่วมสมัย (Modern Classic) โดยกลางตั้งอยู่บนถนน เจริญวิทย์ ใกล้วัดโคกขาม และ นิคมอุตสาหกรรมสินสาคร สามารถเดินทางมายังโรงแรมโดยใช้ถนนเส้นพระราม 2 และตัดเข้าถนน เจริญวิทย์ เดินทางตรงไปจะมีสี่แยกโรงเรียนอัสสัมชัญ จากนั้นให้เลี้ยวขวา ขับตรงไปประมาณ 2 กิโลเมตร โรงแรมจะตั้งอยู่ทางด้านขวา โดยจะอยู่ตรงข้ามกับบึงตราดาว

ผู้จัดทำโครงการทำในส่วนแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) เป็นหลัก โดยเป็นฝ่ายต้อนรับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของทางโรงแรม จึงทำให้ได้เรียนรู้งานหลายหลายหน้าที่ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นคนจีน ที่เดินทางมาจากต่างประเทศเพื่อมาตรวจเยี่ยมโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมสินสาคร และได้เข้าพักกับทางโรงแรมเป็นจำนวนบ่อยครั้ง จึงทำให้ผู้จัดทำโครงการได้ฝึกทักษะ การสื่อสารภาษาจีน ได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งโรงแรมแห่งนี้ มีห้องพักเป็นจำนวนทั้งสิ้น 200 ห้องพัก แบ่งออกเป็น 7 ประเภท และมีห้องประชุมสำหรับจัดงานเลี้ยงสัมมนา หรือจัดงานสังสรรค์

ขณะปฏิบัติงานผู้จัดทำได้สังเกตปัญหาในระหว่างการทำงานต้อนรับลูกค้า เมื่อถึงวันที่มีงานสัมมนาในช่วงเช้า ผู้ที่มาเข้าร่วมงานสัมมนา ไม่ทราบว่าห้องสัมมนาที่ตนเองต้องเข้าร่วม ต้องเดินทางไปอย่างไร โดยในระหว่างที่ลูกค้าเข้ามาสอบถาม เป็นเวลาเดียวกันในช่วงที่มีลูกค้าเข้าพักกำลัง เช็กเอาท์ จึงทำให้ไม่สามารถพาลูกค้าไปยังห้องสัมมนาได้จนกว่าจะดูแลลูกค้าที่กำลัง เช็กเอาท์ เสร็จจึงไปส่งลูกค้ายังห้องสัมมนาได้ โดยในระหว่างที่ไปส่งลูกค้าไปยังห้องสัมมนา มีลูกค้าบางส่วนรอหน้าเคาเตอร์เป็นจำนวนมาก ที่ต้องการเช็กเอาท์ ทำให้การทำงานไม่ราบรื่น

ดังนั้น ทางผู้จัดทำจึงได้ศึกษาและค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับระบบการตอบกลับอัตโนมัติ หรือที่เรียกว่าระบบ แชทบอท ด้วยเหตุผลนี้ทางผู้จัดทำจึงเลือกทำระบบแชทบอท ในแอปพลิเคชัน LINE ที่เป็นแอปพลิเคชันที่เข้าถึงได้ง่าย เพื่อแก้ไขปัญหาและช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่มาเข้าร่วมงานสัมมนา โดยลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ด้วยตนเอง และ โครงการชิ้นนี้ไม่เพียงแต่ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าเท่านั้นยังช่วยอำนวยความสะดวกแก่พนักงานในตำแหน่ง พนักงานต้อนรับส่วนหน้าอีกด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1.2.1 เพื่อสร้างแชทบอทสำหรับการเข้าถึงข้อมูลการเข้าร่วมสัมมนา

1.2.2 เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้แชทบอท

1.3 ขอบเขตของโครงการ

- 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้จัดทำได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา โดยเน้นศึกษาไปที่การสร้างแชทบอท (ChatBot) บนแอปพลิเคชัน LINE เพื่อนำมาเป็นประโยชน์แก่สถานประกอบการ
- 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โครงการนี้ได้กำหนดขอบเขตประชากร คือ ลูกค้ำที่สนใจใช้บริการ ห้องจัดงานสัมมนา จำนวนทั้งสิ้น 40 ท่าน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.4.1 เพื่ออำนวยความสะดวกในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ ห้องประชุมสัมมนา
- 1.4.2 เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของพนักงานในตำแหน่ง เช่น ตำแหน่งต้อนรับส่วนหน้า และ แผนกจัดเลี้ยง
- 1.4.3 เพื่อเป็นทางเลือกอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มาร่วมประชุมงานสัมมนาภายในโรงแรม
- 1.4.4 แผนกต้อนรับส่วนหน้า และ แผนกจัดเลี้ยง ได้รับแชทบอทบนแอปพลิเคชัน LINE ที่สามารถ แจ้งข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ให้แก่ลูกค้าที่มาเข้าใช้บริการในส่วนของห้องจัดงานสัมมนาได้
- 1.4.5 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสาร ลดความล่าช้าและข้อผิดพลาดของการสื่อสาร
- 1.4.6 ช่วยอำนวยความสะดวกและลดภาระหน้าที่ของพนักงานประจำในการบอกข้อมูลต่างๆ โดยลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลนั้นได้ด้วยตนเอง

บทที่ 2

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

2.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ



รูปที่ 2.1 โลโก้โรงแรม Grand Inter Hotel

ที่มา : www.facebook.com/HotelInterGrand

ชื่อสถานประกอบการ

โรงแรม แกรนด์อินเตอร์ (Grand Inter Hotel)

ประเภทของสถานประกอบการ

ธุรกิจโรงแรม

ที่ตั้งของสถานประกอบการ

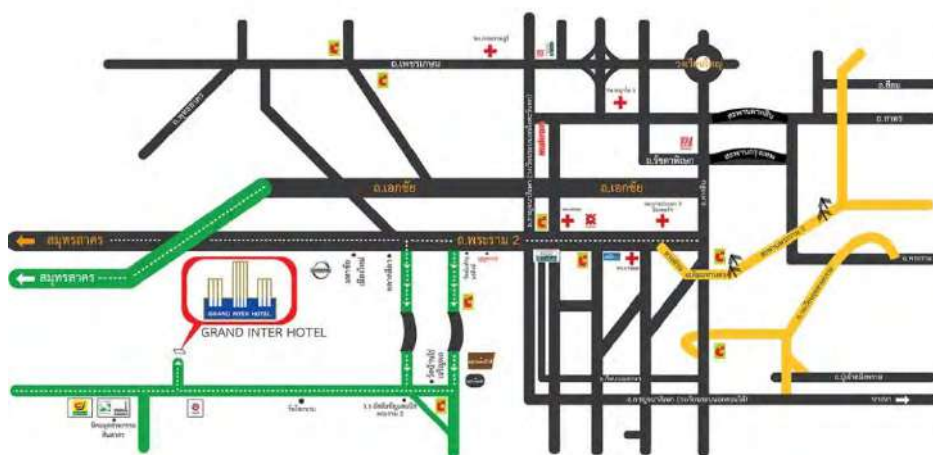
19/99 หมู่2 ต.โคกขาม อ.เมืองสมุทรสาคร จ.สมุทรสาคร 74000

โทรศัพท์

099 – 949 – 8889

เฟสบุ๊ก Grand Inter Hotel

www.facebook.com/HotelInterGrand



รูปที่ 2.2 แผนที่โรงแรม Grand Inter Hotel

ที่มา : www.safetechthailand.net/article/detail.asp?id=37615

2.2 ประวัติและความเป็นมาเกี่ยวกับโรงแรม

โรงแรมแกรนด์อินเตอร์ (Grand Inter Hotel) เป็นโรงแรม 3 ดาว ขนาดกลางตั้งอยู่บนถนน เจษฎาวิธิ ใกล้ศูนย์อุตสาหกรรมสินสาคร ที่มีสถาปัตยกรรมแบบศิลปะร่วมสมัย (Modern Classic) สร้างขึ้นมาจากพื้นที่รกร้าง จากเจ้าของที่ดินเดิม จุดเริ่มต้นของโรงแรมนั้น ถูกสร้างขึ้นมาเนื่องจากต้องการลูกค้าต่างชาติที่มาตรวจเยี่ยมชมงาน ในนิคมอุตสาหกรรมสินสาคร

2.3 ลักษณะการประกอบการห้องพักที่ให้บริการ

ห้องพักของทางโรงแรมนั้นมีจำนวนทั้งสิ้น 180 ห้อง แบ่งห้องพักออกเป็น 7 ประเภทได้แก่

1) Deluxe Double Room คือห้องพักขนาด 28 ตารางเมตร เป็นห้องเตียงเดี่ยวขนาด 6 ฟุต พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก เช่น ตู้เย็น เครื่องทำน้ำอุ่นภายในห้องน้ำ ทีวีจอแบน ไดรเปาผม กาน้ำร้อน



รูปที่ 2.3 รูปห้องพัก **Deluxe Double Room**

ที่มา : www.agoda.com/grand-inter-hotel/hotel/samut-sakhon-th.html?cid=1844104&ds=rGkwhfikCA7y686J

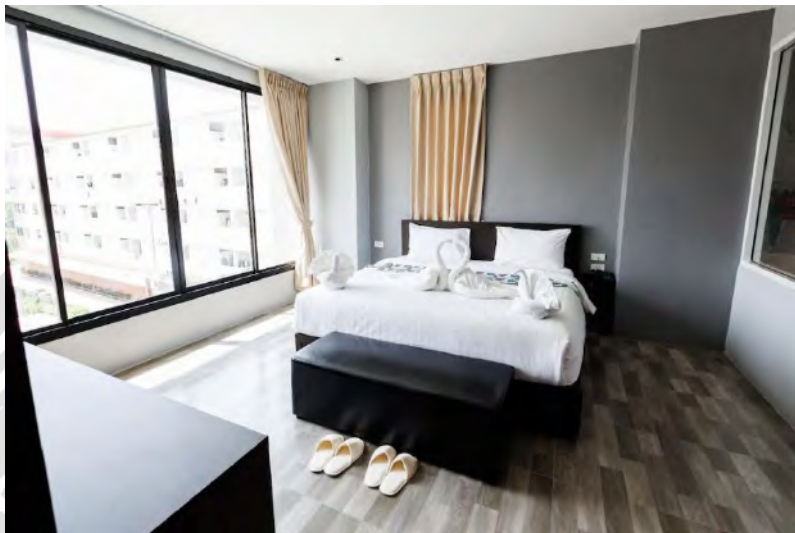
2) Deluxe Twin Room คือห้องพักขนาด 28 ตารางเมตร เป็นห้องเตียงคู่ขนาด 3.5 ฟุต ต่อ1เตียง พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก เช่น ตู้เย็น เครื่องทำน้ำอุ่นภายในห้องน้ำ ทีวีจอแบน ไดรเป่าผม กาน้ำร้อน



รูปที่ 2.4 รูปห้องพัก Deluxe Twin Room

ที่มา : www.agoda.com/grand-inter-hotel/hotel/samut-sakhon-th.html?cid=1844104&ds=rGkwhfikCA7y686J

3) VIP Suite คือห้องพักขนาด 56 ตารางเมตร เป็น 1 ห้องนอน 1 ห้องนั่งเล่น เป็นห้องเตียงเดี่ยวขนาด 6 ฟุต พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก เช่น ตู้เย็น เครื่องทำน้ำอุ่นภายในห้องน้ำ ที่วีจอบ้าน ไดรเป้าผม กาน้ำร้อน อ่างอาบน้ำ



รูปที่ 2.5 รูปห้องพัก VIP Suite

ที่มา : www.agoda.com/grand-inter-hotel/hotel/samut-sakhon-th.html?cid=1844104&ds=rGkwhfikCA7y686J



รูปที่ 2.6 รูปห้องพัก VIP Suit

ที่มา : www.agoda.com/grand-inter-hotel/hotel/samut-sakhon-th.html?cid=1844104&ds=rGkwhfikCA7y686J

4) Executive Room คือห้องพักขนาด 52 ตารางเมตร เป็น 2 ห้องนอน 2 ห้องน้ำ มีประตูแยก
ระหว่างห้อง ภายในห้องพักเป็นเตียง ขนาด 6 ฟุต พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก เช่น ตู้เย็น เครื่อง
ทำน้ำอุ่นภายในห้องน้ำ ทีวีจอแบน ไอร์เป่าผม กาน้ำร้อน



รูปที่ 2.7 รูปห้องพัก Executive Room

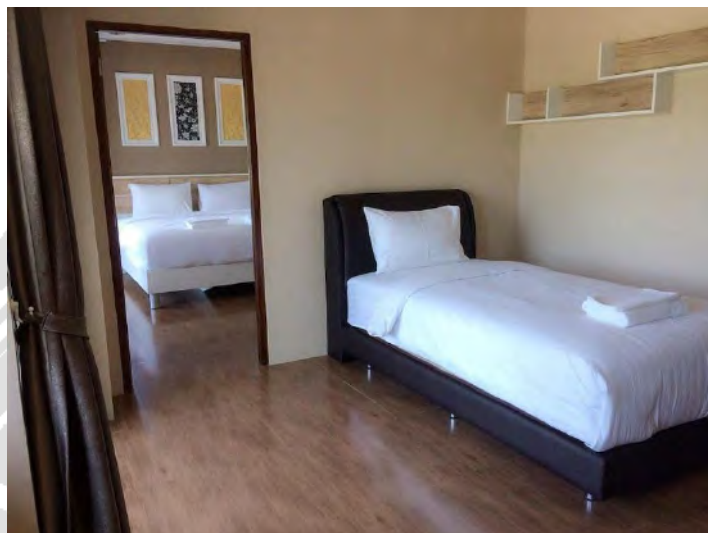
ที่มา : th.trip.com/hotels/khok-kham-hotel-detail-24307642/grand-inter-hotel/?checkin=2024-05-31&city=105641&module=list&link=button&from_page=list&adult=1&checkout=2024-06-01



รูปที่ 2.8 รูปห้องพัก Executive Room

ที่มา : th.trip.com/hotels/khok-kham-hotel-detail-24307642/grand-inter-hotel/?checkin=2024-05-31&city=105641&module=list&link=button&from_page=list&adult=1&checkout=2024-06-01

5) Family Room คือห้องพักขนาด 52 ตารางเมตร เป็น 2 ห้องนอน 1 ห้องน้ำ ภายในห้องพัก เป็นเตียงขนาด 6 ฟุต 1เตียง และ เตียง 3.5 ฟุต 1 เตียง พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก เช่น ตู้เย็น เครื่องทำน้ำอุ่นภายในห้องน้ำ ทีวีจอแบน ไดรเป่าผม กาน้ำร้อน



รูปที่ 2.9 รูปห้องพัก Family Room

ที่มา : www.agoda.com/grand-inter-hotel/hotel/samut-sakhon-th.html?cid=1844104&ds=rGkwhfikCA7y686J



รูปที่ 2.10 รูปห้องพัก Family

ที่มา : www.agoda.com/grand-inter-hotel/hotel/samut-sakhon-th.html?cid=1844104&ds=rGkwhfikCA7y686J

6) Deluxe Triple Room คือห้องพักขนาด 28 ตารางเมตร เป็นห้องเตียงเดี่ยว 6 ฟุต และเตียงคู่ 3.5 ฟุต พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก เช่น ตู้เย็น เครื่องทำน้ำอุ่นภายในห้องน้ำ ทีวีจอแบน ไม้กระป๋อง กาต้มน้ำร้อน



รูปที่ 2.11 รูปห้องพัก Deluxe Triple Room

ที่มา : www.agoda.com/grand-inter-hotel/hotel/samut-sakhon-th.html?cid=1844104&ds=rGkwhfikCA7y686J

7) Honeymoon Suite คือห้องพักขนาด 62 ตารางเมตร เป็นห้องเตียงเดี่ยวขนาด 6 ฟุต ภายในห้องพักประกอบไปด้วย ตู้เย็น เครื่องทำน้ำอุ่นภายในห้องน้ำ ทีวีจอแบน ไดรเป่าผม กาน้ำร้อน และ อ่างอาบน้ำ



รูปที่ 2.12 รูปห้องพัก Honeymoon Suite

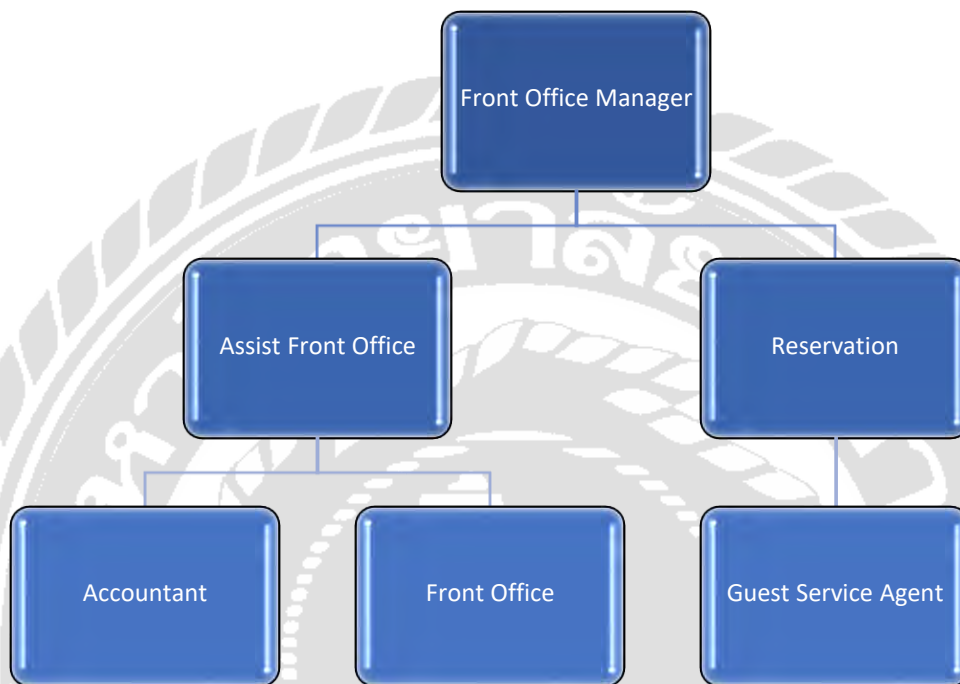
ที่มา : www.facebook.com/photo?fbid=554462083351177&set=pb.100063621697693.-2207520000



รูปที่ 2.13 รูปห้องพัก Honeymoon Suite

ที่มา : www.facebook.com/photo/?fbid=554462110017841&set=pb.100063621697693.-2207520000

2.4 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานขององค์กร



โดยตำแหน่งที่นักศึกษาได้เข้ารับการฝึกงาน จะอยู่ในแผนกต้อนรับส่วนหน้า หรือตำแหน่ง Front Office

2.5 ตำแหน่ง และ ลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย



รูปที่ 2.14 นักศึกษาปฏิบัติสหกิจศึกษา

ที่มา : ผู้จัดทำ

ชื่อนักศึกษา : นาย ศุภวิชญ์ นุชเจริญ

ตำแหน่ง : Front Office Trainee

เวลาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา : ระหว่างวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2567 จนถึงวันที่ 3 พฤษภาคม พ.ศ. 2567

หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติงาน : เวลาปฏิบัติงาน 9 ชั่วโมงต่อวัน / 6 วันต่อสัปดาห์

- Check in / Check Out ลูกค้าย่อจากระบบ
- ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารเช็คอิน
- ตรวจเช็คและตอบกลับลูกค้าผ่าน Chat
- Update ข้อมูลลูกค้าลงฐานข้อมูลโปรแกรม Formas
- บริการอำนวยความสะดวกทางโทรศัพท์
- จัดเตรียม Key Card สำหรับการเช็คอิน
- บริการข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม เช่น ห้องพัก ห้องอาหาร สิ่งอำนวยความสะดวก
- บริการจัดส่งกระเป๋าขึ้นห้องพัก
- คืนเงินประกัน Key Card แก่ลูกค้า

2.6 ชื่อและตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษา



รูปที่ 2.15 พนักงานที่ปรึกษา

ที่มา : ผู้จัดทำ

ชื่อพนักงานที่ปรึกษา

: นาย ณัฐสรณ์ ประวัติ

ตำแหน่งงาน

: แผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

2.7 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน โรงแรมแกรนด์อินเตอร์ เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2567 จนถึงวันที่ 3 พฤษภาคม พ.ศ. 2567 เป็นระยะเวลา 16 สัปดาห์ ภายใน 1 วัน ปฏิบัติงาน 9 ชั่วโมง

2.8 ขั้นตอนและวิธีดำเนินงาน

ขั้นตอนในการทำงาน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.
ศึกษาหัวข้อโครงการ	←→				
รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำโครงการ		←→			
เริ่มเขียนโครงการจากข้อมูลที่ได้รวบรวมมา		←→			
ตรวจสอบโครงการ			←→		
โครงการสำเร็จลุล่วง				←→	

2.9 สรุปผลจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

2.9.1 ผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. สามารถนำความรู้ที่ได้จากการศึกษามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้จริง
2. สามารถใช้โปรแกรม ฟอมีส (Fromas) ได้ชำนาญมากขึ้น
3. บุคลิกภาพด้านการบริการพัฒนาขึ้น เช่น การต้อนรับ เป็นต้น
4. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มขึ้น
5. การปฏิบัติงานในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายมีความคล่องแคล่วมากขึ้น
6. มีพัฒนาการด้านการตัดสินใจเลือกใช้คำพูดเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมาก

2.9.2 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. เนื่องจากความไม่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ดีในด้านนี้ ทำให้การทำงานในช่วงแรกนั้นยังล่าช้าและมีข้อผิดพลาดอยู่มาก
2. เนื่องจากความประมาทไม่รอบคอบของตนเอง จึงเป็นเหตุให้ตนเองนั้นเกิดปัญหา และข้อผิดพลาดทำให้มีลูกคำรู้สึกไม่พึงพอใจอยู่บ้าง บางครั้ง
3. เนื่องจากความตื่นเต้นในการทำงานในช่วงเวลาที่เจอชาวต่างชาติ ทำให้ในบางครั้งคิดคำพูดภาษาได้ตอบกลับอีกฝ่ายไม่ทัน

2.10 ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ปัญหา

1. ปรับปรุงคุณภาพให้สอดคล้องกับการทำงาน
 - 1.1 ปรับปรุงกลไกด้านท่าทาง ดูแลการแต่งตัว และทรงผม
2. เรียนรู้ทักษะใหม่อยู่เสมอ
 - 2.1 เรียนรู้ทักษะการใช้โปรแกรมต่างๆในการทำงานให้คล่องแคล่วยิ่งกว่าเดิม
3. พัฒนาการสื่อสาร และ เพิ่มเติมนด้านภาษา เพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น
 - 3.1 ปรับปรุงวิธีการพูดให้ดูเป็นธรรมชาติ และไม่เกร็งจนเกินไปจนเสียบุคลิก
4. สรุปผลการวิเคราะห์และนำมาพัฒนาต่อยอดให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม

บทที่ 3

บททวนเอกสาร / วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาการทำระบบเซทบอทบนแอปพลิเคชัน LINE ทางผู้จัดทำโครงการได้ดำเนินการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี บทความทางวิชาการ และงานวิจัยต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางและ กรอบในการทำโครงการ ซึ่งมีหัวข้อ ดังนี้

3.1 เทคโนโลยีกับการสื่อสาร

3.2 คุณสมบัติของไลน์

3.3 แอปพลิเคชัน LINE และระบบเซทบอท

3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 เทคโนโลยีกับการสื่อสาร

3.1 เทคโนโลยีกับการสื่อสาร

เทคโนโลยี (Technology) หมายถึง วิทยาการที่เกี่ยวกับการนำเอาวิทยาศาสตร์ ประยุกต์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ เป็นสิ่งที่มนุษย์พัฒนาขึ้น เพื่อช่วยในการทำงานหรือแก้ปัญหาต่างๆเช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร หรือ แม้กระทั่งที่ไม่ได้เป็นสิ่งของที่จับต้องได้เช่น กระบวนการ ต่าง ๆ เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับการดำรงชีวิตของมนุษย์มาเป็นเวลานาน เป็นสิ่งที่มนุษย์ใช้แก้ปัญหาพื้นฐานในการดำรงชีวิต ทำให้การพัฒนาเทคโนโลยีเจริญก้าวหน้าความสัมพันธ์ระหว่าง วิทยาศาสตร์กับเทคโนโลยี

(บุญโรม ปัญญากุล, 2555)

ลักษณะของเทคโนโลยี (Nature of the Technology)

1) เทคโนโลยีในลักษณะของกระบวนการ (Process) เป็นการใช้ความรู้ที่รวบรวมไว้ นำไปสู่ผลในทางปฏิบัติ โดยเชื่อว่าเป็นกระบวนการที่เชื่อถือได้ และนำไปสู่การแก้ไขปัญหา

2) เทคโนโลยีในลักษณะของผลผลิต (Product) หมายถึง วัสดุที่เป็นผลมาจากการใช้กระบวนการทางเทคโนโลยี

3) เทคโนโลยีในลักษณะผสมของกระบวนการและผลผลิต (Process and Product) เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีการทำงานเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวเครื่องกับโปรแกรม

3.1.2 การสื่อสาร

การสื่อสาร (Communication) หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดสารจากบุคคลหนึ่ง (ผู้ส่งสาร) ไปยังบุคคลหนึ่ง (ผู้รับสาร) โดยผ่านสื่อต่างๆ อาจเป็นการพูด การเขียน สัญลักษณ์อื่นใด การแสดงหรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ไปยังผู้รับสาร ซึ่งอาจจะใช้กระบวนการสื่อสารที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม หรือความจำเป็นของตนเองและคู่สื่อสาร โดยมีวัตถุประสงค์ให้เกิดการรับรู้ร่วมกันและมีปฏิริยาตอบสนองต่อกัน การสื่อสารมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งสำหรับมนุษย์เปรียบเสมือนลมหายใจและเป็นทักษะที่จำเป็นต่อการดำรงอยู่ของมนุษย์ อีกทั้งเป็นสิ่งที่สังคมให้เห็นถึงวิวัฒนาการที่เหนือสัตว์ประเภทอื่น การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะเป็นตัวกำหนดและส่งผลให้การดำรงชีวิตของมนุษย์เกิดประสิทธิผลสูงสุด (บุญโรม ปัญญากุล, 2555)

องค์ประกอบของการสื่อสาร

- 1) ผู้ส่งสาร (Seader) คือ บุคคล กลุ่มบุคคล หรือแหล่งกำเนิดสาร แล้วส่งสารไปยังบุคคลหรือหน่วยงานอื่นด้วยวิธีเดียวหรือหลายวิธี
- 2) สาร (message) คือ เรื่องราวต่างๆ ในรูปของข้อมูล ความรู้ ความคิดหรืออารมณ์ ที่ผู้ส่งสารให้ผู้อื่นรับรู้ แสดงออกมาโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ใดๆ แล้วเกิดปฏิกิริยาตอบสนอง
- 3) สื่อหรือช่องทาง (Medium or Channal) คือ สิ่งที่เป็นพาหนะของสาร ผู้ส่งสาร ต้องอาศัยสื่อหรือช่องทาง ทำหน้าที่นำสารไปสู่ผู้รับสาร
- 4) ผู้รับสาร (Receiver) คือ บุคคลที่รับรู้เรื่องราวข่าวสารจากผู้ส่งสารและบุคคลนั้นแสดงปฏิกิริยาตอบกลับสาร หรือส่งสารต่อไปถึงผู้รับสารคนอื่นๆ ตามจุดมุ่งหมายของผู้ส่งสาร

วัตถุประสงค์การสื่อสาร

- 1) เพื่อแจ้งให้ทราบ (inform) ในการทำการสื่อสาร ผู้ทำการสื่อสารควรมีความต้องการที่จะบอกกล่าวหรือชี้แจงข่าวสาร เรื่องราว เหตุการณ์ หรือสิ่งอื่นใดให้ผู้รับสารได้รับทราบ
- 2) เพื่อสอนหรือให้การศึกษา (each or education) ผู้ทำการสื่อสารอาจมีวัตถุประสงค์เพื่อจะ ถ่ายทอดวิชาความรู้ หรือเรื่องราวเชิงวิชาการ เพื่อให้ผู้รับสารได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ให้เพิ่มขึ้น
- 3) เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง (please of entertain) ผู้ทำการสื่อสารอาจใช้ในการสื่อสารเพื่อสร้างความพอใจ หรือให้ความบันเทิงแก่ผู้รับสาร โดยอาศัยสารที่ตนส่งออกไป

4) เพื่อเสนอหรือชักจูงใจ (Propose or persuade) ผู้ทำการสื่อสารอาจใช้ วัตถุประสงค์ในการสื่อสารเพื่อให้ข้อเสนอแนะ หรือชักจูงใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อผู้รับสารและอาจ ชักจูงใจให้ผู้รับสารมีความคิดคล้อยตามหรือยอมปฏิบัติตามการเสนอแนะของตน

5) เพื่อเรียนรู้ (Learn) วัตถุประสงค์นี้มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับสาร การแสวงหาความรู้ของผู้รับสาร โดยอาศัยลักษณะของสาร ในกรณีนี้มักจะเป็นสารที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับวิชาความรู้ เป็นการหาความรู้เพิ่มเติมและเป็นการทำความเข้าใจกับเนื้อหาของสารที่ผู้ทำการสื่อสารถ่ายทอดมาถึงคน

6) เพื่อกระทำหรือตัดสินใจ (dispose or decide) ในการดำเนินชีวิตของเรามีสิ่ง หนึ่งที่ต้องกระทำอยู่เสมออีกคือ การตัดสินใจกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง การตัดสินใจนั้นอาจได้รับการเสนอแนะ หรือชักจูงใจให้กระทำอย่างนั้นอย่างนี้จากบุคคลอื่นอยู่เสมอ ทางเลือกในการ ตัดสินใจของเราจึงขึ้นอยู่กับข้อเสนอแนะนั้น (Wilbur Schramm , 1973)

ประเภทของการสื่อสาร

1) แบ่งตามวิธีการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1.1 การสื่อสารด้วยวาจา หรือ วัจนภาษา (Oral/Verbal Communication) เช่น การพูด การร้องเพลง บางครั้งมีการนับเอาการเขียนและภาษาสัญลักษณ์เข้าเป็นวัจนภาษาด้วย ด้วยเหตุที่ว่าต่างก็เป็นการนำเอาคำพูดมาใช้เหมือนกัน

1.2 การสื่อสาร อวัจนภาษา (Nonverbal Communication) เช่น การสื่อสาร ด้วยตัวหนังสือ สีหน้า ท่าทาง ภาษามือ การส่งสายตา เสียงและน้ำเสียง เป็นต้น

โดยปกติแล้วการสื่อสารด้วยวัจนภาษาเพียงอย่างเดียว ไม่สามารถ ก่อให้เกิดอิทธิพลต่อผู้ฟังได้มากนัก แต่ถ้าคำพูดนั้นประกอบด้วยอวัจนภาษาอื่นๆ เช่น ท่าทางการพูด ความดัง ความเบาของเสียง จังหวะการพูด เสียงสูงต่ำ เสียงทุ้มแหลม และกิริยาท่าทาง สิ่งต่างๆเหล่านี้ทำให้ผู้ส่งสารสามารถ "สื่อ" กับผู้รับได้ลึกซึ้งมากขึ้น ดังนั้นจึงนับว่าการสื่อสารด้วยอวัจนภาษาก็มีความสำคัญอย่างมาก มีการศึกษาพบว่าในกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้น

2) แบ่งตามระดับของการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

2.1 การสื่อสารในตนเอง (Intrapersonal or Self-Communication) เป็นการ สื่อสารภายในตัวเอง หมายถึง บุคคลผู้นั้นทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในขณะเดียวกัน ได้แก่

2.1.1 การตระหนักรู้ตนเอง (self-concept หรือ self – awareness)

เกี่ยวข้องกับปัจจัยสามประการ ได้แก่ ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติ ปัจจัยทั้งสามนี้ล้วนมีอิทธิพล ต่อมนุษย์ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการพูดหรือการแสดงออกทางกายภาพ นักจิตวิทยาบางคนได้รวมเอาภาพลักษณ์ทางร่างกายเป็นองค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคลด้วย เพราะภาพลักษณ์ทาง ร่างกายเป็นสิ่งที่เรารับรู้ตนเองไม่ว่าจะในเชิงบวกหรือเชิงลบก็ตามขึ้นอยู่กับมาตรฐานทางสังคมของวัฒนธรรมของเราสิ่งอื่นๆที่อาจส่งผลต่อการตระหนักรู้ตนเอง

2.1.2 การรับรู้ (perception) ในขณะที่การตระหนักรู้ตนเองเป็นการ

มุ่งเน้นเรื่องภายใน การรับรู้เป็นการมุ่งเน้นเรื่องภายนอก การที่คนเราจะรับรู้โลกภายนอกย่อมมีรากมาจากความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติ นั่นเอง ดังนั้นการตระหนักรู้ตนเองและการรับรู้จึงเป็นสิ่งที่เกี่ยวพันกันและมีอิทธิพลซึ่งกันและกันในการเกิดความเข้าใจในตนและความเข้าใจต่อโลกภายนอก

2.1.3 ความคาดหวัง (expectation) เป็นการมองไปข้างหน้าเกี่ยวกับ

บทบาทในอนาคต บางครั้งเป็นการคาดการณ์ความสัมพันธ์ที่เรียนรู้กันภายในครอบครัวหรือสังคม

2.2 การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) เป็นการ

สื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เป็นการสื่อสารที่กระทำอย่างทันทีและ ณ สถานที่เดียวกัน ทำให้เห็นปฏิกิริยาโต้ตอบได้ หากผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความสัมพันธ์กันเป็นระยะเวลานาน การ สื่อสารระหว่างบุคคลก็จะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น วัตถุประสงค์ของการสื่อสารระหว่างบุคคลคือเพื่อให้เกิดอิทธิพลระหว่างกันทางใดทางหนึ่ง เพื่อช่วยเหลือ ค้นหา แบ่งปัน และเล่นด้วยกันสามารถจำแนกประเภทได้อีกตามจำนวนของผู้ที่มีส่วนร่วมในการสื่อสารได้แก่

2.2.1 การสื่อสารแบบตัวต่อตัว (Dyadic Communication) เป็นการ

สื่อสารสองทาง (อาจเผชิญหน้าหรือไม่เผชิญหน้าก็ได้) มีการแลกเปลี่ยนและมีปฏิกิริยาตอบสนอง ทันที มีความสมบูรณ์ในตัว จะขาดฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ได้ พฤติกรรมของทั้งสองฝ่ายมีผลกระทบต่อกันและกัน และมีความใกล้ชิดกันมากกว่าการสื่อสารอื่นๆ

2.2.2 การสื่อสารแบบกลุ่ม (Group Communication) เกี่ยวข้องกับการ

สื่อสารระหว่างบุคคลจำนวนสามคนขึ้นไป แต่ถ้าจำนวนคนผู้มีส่วนร่วมยังน้อย การสื่อสารก็จะใกล้เคียงกับการสื่อสารระหว่างบุคคลมากขึ้น การสื่อสารแบบกลุ่มมักจะกระทำโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการแก้ปัญหาหรือการตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น กลุ่มศึกษาในมหาวิทยาลัย เป็นต้น

2.2.3 การสื่อสารสาธารณะ (Public Communication) เกี่ยวข้องกับคน

กลุ่มใหญ่ๆ โดยมีรูปแบบหลักเป็นวิธีการพูดฝ่ายเดียว ซึ่งทำให้มีปฏิกิริยาโต้ตอบน้อย ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารเพื่อความบันเทิงและการจูงใจ เช่น การบรรยายในชั้นเรียนในมหาวิทยาลัย

2.2.4 การสื่อสารองค์กร (Organizational Communication) เป็นการ

สื่อสารที่กระทำในองค์กรขนาดใหญ่ เช่น องค์กรธุรกิจ บางครั้งถูกจัดว่าเป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสารกลุ่ม แต่นักวิชาการมักเน้นการสื่อสารองค์กรไปที่การสื่อสารระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง และระหว่างบุคคลที่มีบทบาทหน้าที่ต่างๆในองค์กรธุรกิจเป็นหลัก

2.2.5 การสื่อสารครอบครัว (Family Communication) เป็นรูปแบบ

การสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในครอบครัวเดี่ยว ครอบครัวขยาย และครอบครัวผสม ที่เกิดจากการแต่งงานระหว่างพ่อหม้ายและแม่หม้าย เช่น การสื่อสารระหว่างคู่สมรส บิลา มารดา กับบุตร ญาติพี่น้อง เป็นต้น

2.3 การสื่อสารมวลชน (Mass Communication) เป็นการสื่อสารที่บุคคล

ส่งข้อมูลโดยอาศัยสื่อมวลชนไปยังผู้รับสารจำนวนมากพร้อมๆกัน เมื่อเรากล่าวถึงสื่อมวลชน ดั้งเดิมมักจะหมายถึงหนังสือพิมพ์ วารสาร วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และภาพยนตร์ เมื่อกล่าวถึงสื่อมวลชนสมัยใหม่อาจรวมถึงอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถส่งข่าวสารไป ยังผู้รับจำนวนมากได้ โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่

3) แบ่งตามทิศทางของการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

3.1 การสื่อสารทางเดียว (One - Way Communication) เป็นการส่งข่าวสาร

หรือการสื่อความหมายไปยังผู้รับแต่เพียงฝ่ายเดียว โดยที่ผู้รับไม่สามารถมีการตอบสนองในทันทีแต่อาจจะมีปฏิกิริยาสนองกลับไปยังผู้ส่งภายหลังได้ การสื่อสารในรูปแบบนี้จึงเป็นการที่ผู้รับไม่สามารถมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันได้ทันที จึงมักเป็นการสื่อสาร โดยอาศัยสื่อมวลชน

3.2 การสื่อสารสองทาง (Two - Way Communication) เป็นการสื่อสารที่

ผู้รับมีการตอบสนองมายังผู้ส่งได้ในทันที โดยที่ทั้งสองฝ่ายมีการเจรจาหรือการโต้ตอบกันไปมา ต่างฝ่ายต่างผลัดกันทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในเวลาเดียวกัน เช่น การพูดโทรศัพท์ การประชุม เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ด้วยศักยภาพของเทคโนโลยีในปัจจุบัน การสื่อสารสองทางสามารถเกิดขึ้นได้โดยไม่จำเป็นต้องเกิด

ระหว่างบุคคลเท่านั้น แต่อาจเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ก็ได้ และการตอบสนองก็ไม่จำเป็นต้องกระทำในทันที

(ศิริวรรณ อนันต์โท, 2010)

4.1.3 เทคโนโลยีการสื่อสาร

เทคโนโลยีการสื่อสาร (Communication Technology) คือ เทคโนโลยีดิจิทัล

ประเภทหนึ่งที่มีมนุษย์พัฒนาขึ้นเพื่อเอื้อต่อการจัดการการสื่อสารหรือการขนส่งข่าวสาร เทคโนโลยีการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นทางค่านภาพ เสียง หรือทางล้นข้อมูล โดยไม่จำเป็นต้องผ่านเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องจักร วัสดุ เพียงอย่างเดียว รวมถึงกระบวนการต่างๆ ที่เกิดจากการประยุกต์ทาง วิทยาศาสตร์ด้วย ซึ่งได้รับการพัฒนาจนสามารถเชื่อมโยงติดต่อกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และเป็นเครือข่ายที่ติดต่อสื่อสารกัน ได้ทั่วโลก เป็นยุคของสารสนเทศและเป็นสังคมสารสนเทศ ที่นับวันจะ มีอัตราการเติบโตขึ้นทุกที่ ทั้งในล้น นขนาดและปริมาณข่าวสารที่ไหลเวียนอยู่ในสังคม การสื่อสาร มีการพัฒนามาเรื่อยๆ จากภูมิปัญญาท้องถิ่น สู่เทคโนโลยีการสื่อสารในปัจจุบัน ซึ่งมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และแนวโน้มในการพัฒนาเทคโนโลยีการ สื่อสาร จะขยายออกไปเรื่อยๆ เป็นเครือข่ายการสื่อสารไร้สาย ซึ่งเทคโนโลยีในการสื่อสารยุคใหม่แบ่ง ออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

1. เทคโนโลยีการแพร่ภาพและเสียง (Broadcast and Motion Picture Technology)
2. เทคโนโลยีการพิมพ์ (Print and Publishing Technology)
3. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (Computer Technology)
4. เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunication Technology)

3.2 คุณสมบัติของไลน์

โปรแกรมไลน์มีลักษณะเฉพาะที่สร้างความแตกต่างอย่างชัดเจนจากรูปแบบการสื่อสารแบบอื่น และยังเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ผู้บริหารและบุคลากร ในองค์กรสามารถเลือกใช้ได้โดยสะดวก ซึ่งไลน์ มีคุณสมบัติที่สำคัญ ดังต่อไปนี้ (สุกสิศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์, 2556: 46-47)

1. เป็นการติดต่อสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) ไลน์เป็นการสื่อสารโดยตรงจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารสามารถส่งข้อความรูปภาพ เอกสาร หรือข้อมูลข่าวสารตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารเพื่อก่อให้เกิดการรับรู้และพฤติกรรมที่ผู้ส่งสารต้องการ เช่น การสนทนากับเพื่อนร่วมงาน การส่งภาพถ่าย การส่งรูปภาพ การส่งข้อมูลเกี่ยวกับการประชุมขององค์กร เป็นต้น อีกทั้งผู้รับสารยังสามารถแสดงปฏิกิริยาข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) โดยตรงได้ทันทีทำให้ผู้ส่งสารสามารถทราบความสำเร็จของการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว

2. สามารถทำการติดต่อสื่อสารได้เฉพาะกลุ่ม (Group Communication) เมื่อผู้บริหารหรือบุคลากร ต้องการพื้นที่เฉพาะสำหรับการติดต่อสื่อสารสามารถตั้งค่า การใช้งานของไลน์ด้วยวิธีการสร้างกลุ่มเฉพาะในแวดวง สนทนาที่มีความเกี่ยวข้องกันระหว่างบุคคลหลายบุคคล ให้สามารถเชื่อมต่อและสื่อสารกันภายในกลุ่มเช่นกลุ่มงาน ด้านการวางแผนกลุ่มผู้บริหารขององค์กรกลุ่มแผนกงาน ด้านการเงิน เป็นต้นซึ่งเมื่อสมาชิกภายในกลุ่มคนใดคนหนึ่งส่งสารออกไป จะถึงผู้รับสารที่เป็นสมาชิกในกลุ่มได้ทุกคนซึ่งมักเป็นเรื่องที่สมาชิกภายในกลุ่มล้วนมีประสบการณ์ร่วมกัน ทำให้สามารถสื่อสารโต้ตอบกันภายใต้หัวข้อที่สมาชิกภายในกลุ่มเข้าใจร่วมกันได้

3. สามารถสื่อสารได้ตลอดเวลา (Anytime) ผู้ส่งสารสามารถสื่อสารไปยังผู้รับสารได้ตลอดเวลาโดยไม่จำกัดช่วงเวลาและระยะเวลาในการสื่อสาร โดยสามารถ ส่งสารรูปแบบต่างๆ เช่น ข้อความ ภาพคลิปวิดีโอ และสติ๊กเกอร์ ไปยังผู้รับสารได้หากยังมีการเชื่อมต่อ เครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ต และภู่อสื่อสารยังคงมีสถานะ เป็นเพื่อนกัน เช่น เลขานุการสามารถแจ้งการประชุมด่วน ต่อผู้บริหาร ได้ตลอดเวลาหรือเมื่อมีข้อมูลข่าวสารผู้ส่งสาร สามารถแจ้งข้อความผ่านไลน์ได้ตลอด24ชั่วโมง เป็นต้น

4. สามารถส่งรูปแบบข่าวสารได้หลากหลาย (Multi-media) ลักษณะเฉพาะของไลน์สามารถส่ง ข่าวสาร ที่มีรูปแบบหลากหลายแตกต่างกัน โดยผู้ส่งสารสามารถ เลือกส่งข่าวสารให้เหมาะสมกับรูปแบบและกลุ่มเป้าหมาย ในการสื่อสาร เช่น ข้อความ รูปภาพ โปสเตอร์การส่งลิงค์ เพื่อเชื่อมต่อเว็บไซต์จากภายนอกการส่งภาพถ่ายคลิปวิดีโอ สติ๊กเกอร์ตราสินค้า และข้อความเสียง เป็นต้น เช่น ส่งภาพถ่ายขณะประชุมเชิงปฏิบัติการ ส่งคลิปวิดีโอที่เป็น คำสั่งมอบหมายงานของผู้บริหารส่งภาพถ่าย

หนังสือราชการ ไปยังผู้รับสาร ซึ่งการรูปแบบการสื่อสารที่หลากหลาย จะทำให้กิจกรรมการติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพมาก

5. สามารถเลือกปิดกั้นการสนทนาได้ (Stock) เมื่อผู้รับสารไม่มีความประสงค์ที่จะรับสารนั้นอีก ต่อไป หรือข้อความที่ส่งมานั้นรบกวนผู้รับสาร ผู้รับสารสามารถ เลือกปิดการสนทนากับผู้ส่งสารรายนั้นได้อย่างเฉพาะเจาะจง

6. สามารถสนทนาด้วยเสียงผ่านไลน์ (Voice Call) ลักษณะเฉพาะอีกประการหนึ่งที่เพิ่มความโดดเด่น ของไลน์คือ ความสามารถในการสนทนาผ่านไลน์ เสมือนการพูดคุยทางโทรศัพท์ที่ไปยังสมาชิกบนเครือข่ายไลน์ โดยไม่เสียค่าบริการขณะสนทนา ถึงแม้ว่าปลายทางของ คู่สนทนานั้นจะอยู่ไกลถึงต่างประเทศโดยผู้ใช้ไลน์สามารถ สนทนาด้วยเสียงผ่าน Voice Call จากสมาร์ทโฟนไปยัง สมาร์ทโฟนสมาร์ตโฟนไปยังคอมพิวเตอร์หรือคอมพิวเตอร์ ไปยังคอมพิวเตอร์ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติมนอกจากค่าบริการอินเทอร์เน็ต ทำให้ลดช่องว่างของ การสื่อสาร ถึงแม้ว่าจะอยู่ห่างไกลกันคนละจังหวัดหรือคนละประเทศโปรแกรมไลน์ยังสามารถเชื่อมต่อกันได้อย่างทั่วถึง

7. สามารถสร้างไทม์ไลน์ได้เช่นเดียวกับสังคม ออนไลน์อื่น ๆ อย่างเฟซบุ๊ก (Facebook) และเอกซ์ (X) ผู้ใช้สามารถโพสต์ข้อความรูปภาพ หรือ คลิปวิดีโอบนหน้าไทม์ไลน์ของตนเองได้ตามความต้องการ เพื่อเป็นการสื่อสารแรงบันดาลใจแนวคิดหรือความรู้สึกไป ยังสมาชิกที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหารอาจนำวิสัยทัศน์ของ องค์การมาตั้งสถานะบนไทม์ไลน์ของตนเอง เพื่อให้สมาชิก ที่เป็นบุคลากรใช้เป็นแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

8. รองรับไฟล์ข้อมูลได้หลากหลาย (Files Support) ในกล่องสนทนาของไลน์นอกจากการส่ง ข้อความ สนทนาเป็นตัวอักษรภาพ หรือสติ๊กเกอร์แล้วผู้ใช้อย่างยังสามารถส่งแฟ้มงานเอกสารในรูปแบบของนามสกุลไฟล์ต่าง ๆ ได้ มีลักษณะคล้ายกับการรับ-ส่งอีเมล (E-Mail) จากผู้ส่งไปยังผู้รับโดยตรง ซึ่งไฟล์ที่สามารถใช้งานร่วมกับไลน์นั้น ได้แก่ pdf ppt.doc jpeg ฯลฯ การส่งเอกสารต่าง ๆ ผ่านไลน์ จะทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ทำให้ระบบการติดต่อ สื่อสารภายในองค์การมีประสิทธิภาพมากขึ้น จากคุณสมบัติของไลน์จะเห็นได้ว่า โปรแกรมไลน์ สามารถทำให้การติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางแบบเดิมทั้งการส่งจดหมาย อีเมล ข้อความผ่านโทรศัพท์การสนทนา ผ่านโทรศัพท์ภายในของสำนักงาน ฯลฯ กลายเป็น ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ล้ำสมัย ส่งผ่านข้อมูลข่าวสาร ได้ล้ำหน้าและขาดความหลากหลาย อีกทั้งโปรแกรมไลน์ ยังถือเป็นการติดต่อสื่อสารสองทางในองค์การที่มี ประสิทธิภาพ มีสีสัน สนุกสนานเพลิดเพลินเหมาะสม

3.2.1 ข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชันไลน์

ศุภศิศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์ (2556) กล่าวถึง ข้อดีและข้อจำกัดในตัวแอปพลิเคชันไลน์มีดังนี้

ข้อดีของแอปพลิเคชันไลน์

1. มีอุปกรณ์รองรับที่หลากหลาย ได้แก่ สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์และแท็บเล็ตต่าง ๆ ทำให้ผู้ใช้สามารถซื้อและเลือกได้ตามขนาด ระบบปฏิบัติการ และความชอบส่วนตัว
2. มีความเป็นส่วนตัว เมื่อผู้ใช้มีจำนวนเพื่อนในไลน์มากขึ้น ผู้ใช้สามารถเลือกรับหรือปฏิเสธข้อความด้วยการไม่ได้ออกตอบ โดยไลน์จะแจ้งเตือนเพื่อให้ผู้ใช้ทราบว่ามีความส่งมา เมื่อผู้ใช้ไม่ได้ออกตอบจะไม่มีผลใดๆ นอกจากจำนวนการแจ้งเตือนที่เพิ่มขึ้น โดยผู้ใช้สามารถเลือกการปิดหรือยกเลิกการ ปิดได้ตามต้องการ
3. สามารถสนับสนุนทางด้านธุรกิจ เจ้าของสินค้าหรือบริการสามารถประยุกต์ใช้สติ๊กเกอร์ ของไลน์กับบัญชีไลน์ที่เป็นทางการ (Official LINE) ของบุคคลหรือองค์กรที่มีชื่อเสียงที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้กับไลน์ ซึ่งเป็นทางเลือกหนึ่งของตราสินค้าในการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย
4. ช่วยเพิ่มสีสันและควมมีชีวิตชีวาให้กับการสนทนา ด้วยลักษณะเฉพาะของไลน์ที่สามารถสื่อสารได้หลากหลายรูปแบบ เช่น ข้อความ คลิปวิดีโอ คลิปเสียง โพสต์รูปภาพ เกม ตราสินค้า และสติ๊กเกอร์เป็นต้น อีกทั้งผู้ส่งสารยังสามารถเลือกรูปแบบของสารให้เหมาะสมกับรูปแบบของการสื่อสารในลักษณะต่าง ๆ เพื่อให้สามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
5. มีความใหม่และทันสมัยอยู่เสมอ เนื่องด้วยแอปพลิเคชัน ไลน์ต้องเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ตตลอดเวลา โดยในระบบจะมีการตั้งค่าการแจ้งเตือนให้แอปพลิเคชันมีรุ่น (Version) ที่ทันสมัยอยู่เสมอ ผู้ใช้จึงสามารถตั้งค่าติดตามการแจ้งเตือนเพื่อปรับปรุงแอปพลิเคชัน (Update) ตาม การพัฒนาระบบของผู้ผลิตได้ตลอดเวลา
6. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการสนทนาทางโทรศัพท์โดยเฉพาะการสนทนาข้ามประเทศที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายด้วยระบบของ Voice Call หรือการสนทนาด้วยเสียงผ่านไลน์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูงทำให้ไม่เสียค่าใช้จ่ายนอกจากค่าบริการอินเทอร์เน็ต
7. สามารถประยุกต์ใช้กับการทำงาน ด้วยประสิทธิภาพของไลน์ที่สามารถรองรับทีมงาน ที่หลากหลายนามสกุล ทำให้ผู้ใช้สามารถประยุกต์ใช้กับการทำงานโดยการรับ-ส่งทีมงานที่มีนามสกุล ต่างๆ

ตามทีเโลนรอรบ (มัลลษณคล่ายการรับ-ส่งอีเมล) จากนั้นผู้รับสามารถเปิดอ่าน ส่งต่อ หรือ พิมพ์ออกมาได้ทันทีที่ช่วยสร้างความสะดวกสบายและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

8. เปิดโอกาสให้ผู้ใ้ได้สร้างสรรค์งานจากการบันทึกภาพและวิดีโอ พร้อมกับการนำเสนอ และร่วมแบ่งปัน (Share) ให้กับกลุ่มเพื่อน ด้วยวิธีการสร้างอัลบั้มภาพ (Create Abun) สำหรับ ภาพนิ่ง และการคัดต่อวิดีโอ (Snap Movie) สำหรับภาพเคลื่อนไหว ซึ่งสามารถใช้ได้ในโอกาสต่าง ๆ เช่น ข่าว อวยพร วันเกิด และเทศกาลต่าง ๆ เป็นต้น

ข้อจำกัดของแอปพลิเคชันไลน์

1. ต้องอาศัยการเชื่อมต่อของระบบอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพเป็นตัวกลางในการรับ-ส่งข้อมูลโดยเฉพาะในรูปแบบของ Voice Call ที่ต้องใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจึงจะสามารถทำงานได้อย่างไม่ติดขัด ข้อจำกัดในเรื่องนี้ทำให้ไลน์สามารถเข้าถึงผู้ใช้ได้เฉพาะบางพื้นที่ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต เท่านั้น

2. สิ้นเปลืองพลังงานแบตเตอรี่ (Battery Consuming) ด้วยความสามารถที่หลากหลายบนไลน์ เช่นการเปิดคลิปวิดีโอ การเชื่อมต่อจากลิงค์ภายนอก หรือการสนทนาโดยผ่าน Voice Call ทำให้สูญเสียพลังงานแบตเตอรี่เป็นจำนวนมาก ซึ่งหากเปิดทิ้งไว้นานจะทำให้พลังงานแบตเตอรี่ลดลง อย่างรวดเร็ว

3. มีข้อจำกัดในเรื่องของการลงทะเบียน ด้วยแอปพลิเคชันได้กำหนดให้ผู้ใ้สามารถลงทะเบียนโดยผ่านสมาร์ทโฟนเท่านั้น กล่าวคือ สมาร์ทโฟน 1เครื่องจะมีไอดีไลน์สำหรับการเข้าใช้ (Log in) เพียง 1ไอดีและไม่สามารถลงทะเบียนได้ด้วยวิธีอื่น ซึ่งต่างจากโปรแกรมสนทนาอื่น ๆ ในรูปแบบเดียวกันอย่างไอเมสเสจ (iMessage) เฟสบุ๊กแมสเซนเจอร์ (Facebook Messenger) หรืออินสตาแกรม (Instagram)ที่เปิดโอกาสให้ผู้ใ้สามารถลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ได้

3.3 แอปพลิเคชัน LINE และระบบแชทบอท

3.3.1 แอปพลิเคชัน

แอปพลิเคชัน (Application) หมายถึง โปรแกรมหรือชุดสั่ง ที่ใช้ควบคุมการทำงานของคอมพิวเตอร์เคลื่อนที่และอุปกรณ์ต่อพวงต่างๆ เพื่อให้ทำงานตามคำสั่ง และตอบสนองความต้องการของผู้ใ้ โดยอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ซึ่งในแต่ละระบบปฏิบัติการจะมีผู้พัฒนาแอปพลิเคชันขึ้นมามากมายเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งจะมีทั้งในด้านการศึกษา ด้านการสื่อสารหรือแม้แต่ด้านความบันเทิงต่างๆ เป็นต้น

3.3.2 แอปพลิเคชัน LINE

LINE (ไลน์) คือ เป็นแอปพลิเคชันสำหรับการสื่อสารสนทนาที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในปัจจุบัน ไลน์นั้นมีความสามารถในการทำงานหรือที่เรียกว่าฟังก์ชันที่หลากหลายรวมทั้งมีฟีเจอร์ดีๆ มีประโยชน์อีกมาก จุดเด่นที่แตกต่างกับแอปพลิเคชันสำหรับการสนทนายรูปแบบอื่นๆ คือ รูปแบบของสติ๊กเกอร์ ที่สามารถแสดงอารมณ์และความรู้สึกของผู้ใช้ได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่ตอบโจทย์ของคนในสังคมปัจจุบันได้เป็นอย่างดี แอปพลิเคชันไลน์นี้ทำงานได้บนหลากหลาย อุปกรณ์การสื่อสารรูปแบบต่างๆ เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และยังรองรับระบบปฏิบัติการมือถือ ทั้ง OS และ Android อีกด้วย

ต้นกำเนิดแอปพลิเคชัน LINE

LINE เกิดขึ้นโดยบริษัท NHIN Japan ซึ่งเป็นบริษัทที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต เกมและระบบการสืบค้นข้อมูล บริษัท Naver Japan Corporation และบริษัท Livedoor ได้ร่วมมือกันเริ่มทำการวิจัยและหาข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม ปี 2554 ระหว่างที่ทำการค้นหาข้อมูลอยู่นั้น ได้เกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหวในเดือนมีนาคม ปี 2554 ทำให้ความคิดทางสังคมที่เกี่ยวกับการสื่อสารทาง อินเทอร์เน็ตได้เปลี่ยนแปลงไป รวมไปถึงการให้บริการโซเชียลเน็ตเวิร์ก ซึ่งเดิมเป็นการให้บริการแบบค่อนข้างเปิด ที่มีจุดประสงค์เพื่อการหาเพื่อนใหม่ แต่หลังจากเหตุการณ์แผ่นดินไหว ทำให้ NAVER Japan ได้บทสรุปว่าจริงๆ แล้ว สังคมต้องการการให้บริการโซเชียลเน็ตเวิร์กแบบปิด คือสำหรับเพื่อการสื่อสารกับคนใกล้ชิด คนที่เรารัก ซึ่งรวมถึงเพื่อน ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และ บุคคลที่เกี่ยวข้องต่างๆ จึงเปิดตัวการให้บริการ LINE ก่อนที่จะพัฒนาความสามารถอย่างต่อเนื่องและจริงจัง จนถึงวันนี้ LINE ได้มอบนวัตกรรมเพื่อการสื่อสารทั้งในรูปแบบของสติ๊กเกอร์ จนถึงเกมและฟังก์ชันการทำงานอีกมากมาย

ทางที่มาของNAVER Japan ได้กล่าวถึงแรงบันดาลใจในการพัฒนา LINE ว่าจริงๆ แล้ว มีแผนจะเกิดขึ้นเพื่อใช้ภายในองค์กรเท่านั้น แต่เนื่องจากช่วงแผ่นดินไหวในญี่ปุ่น เมื่อปี 2554 นั้นรุนแรงสร้างความเสียหายจนทำให้การสื่อสารผ่านสายในรูปแบบดั้งเดิมขัดข้อง แต่ผู้คนยังคง ติดต่อสื่อสารกันผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ ด้วยเหตุผลนี้เองทำให้ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการ สื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต จึงได้รับพัฒนา LINE แอปพลิเคชันอย่างเต็มที่เพื่อให้เราสามารถสื่อสาร กับคนที่เรารักได้ตลอดเวลาแม้ในยามที่บ้าน

ลักษณะเฉพาะของแอปพลิเคชัน LINE

- 1) เป็นการสื่อสารแบบ 2 ทาง จากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารสามารถส่งข้อความ หรือข้อมูลข่าวสาร และผู้รับสารยังสามารถแสดงปฏิกิริยาตอบกลับโดยตรงได้ในทันที
- 2) สามารถสร้างกลุ่มเพื่อการสื่อสารได้เฉพาะกลุ่ม ระหว่างบุคคลหลายบุคคลสามารถเชื่อมต่อและสื่อสารกันภายในกลุ่ม ซึ่งเมื่อสมาชิกภายในกลุ่มส่งสารออกไป จะถึงผู้รับสาร ที่เป็นสมาชิกกลุ่มได้ทุกคน
- 3) สามารถเลือกกลุ่มเป้าหมายได้เฉพาะเจาะจง หลังจากที่ผู้ส่งสารมีข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่มผู้รับสารเป้าหมายหลัก และลักษณะของสารที่กลุ่มเป้าหมายสนใจ ผู้ส่งสารสามารถส่งข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นไปยังผู้รับสารได้ตรงตามที่ต้องการ
- 4) สามารถสื่อสารได้ตลอดโดยไม่จำกัดช่วงเวลาและระยะเวลาในการสื่อสารโดยสามารถส่งสารไปยังผู้รับสาร ได้หากยังมีการเชื่อมต่อเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ต และคู่สื่อสารยังมีสถานะเป็นเพื่อนกัน
- 5) สามารถส่งรูปแบบสารได้หลากหลายรูปแบบ โดยสามารถเลือกสารให้เหมาะสมกับรูปแบบและกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารได้
- 6) สามารถเลือกปิดกั้นการสนทนาได้ อย่างเฉพาะเจาะจง เมื่อผู้รับสาร ไม่มีความประสงค์ที่จะรับสารนั้นอีกต่อไปหรือสารที่ส่งมานั้นรบกวนผู้รับสาร
- 7) สามารถสนทนาด้วยเสียงผ่านแอปพลิเคชัน LINE ได้ เสมือนการพูดคุยทางโทรศัพท์ไปยังสมาชิกบนเครือข่ายไลน์โดยไม่เสียค่าบริการ
- 8) มีสติ๊กเกอร์หลายรูปแบบที่ช่วยเพิ่มการสนทนาให้ชัดเจนขึ้น ช่วยสนับสนุนข้อความระหว่างคู่สื่อสารให้ชัดเจนและมีสีสันและชีวิตชีวามากขึ้น
- 9) สามารถสร้างไทม์ไลน์ได้ เช่นเดียวกับสังคมออนไลน์อื่นๆ ผู้ใช้สามารถโพสต์ข้อความ รูปภาพต่างๆ บนหน้าไทม์ไลน์ของตนเองได้
- 10) รองรับไฟล์ข้อมูลได้หลากหลายผู้ใช้สามารถส่งแฟ้มงานเอกสารในรูปแบบของนามสกุลไฟล์ต่างๆ ได้ มีลักษณะคล้ายกับการรับ-ส่งอีเมล

3.3.3 LINE Official Account

LINE Official Account คือ บัญชีทางการของ LINE ความแตกต่างของบัญชีLINE Official Account (LINE OA) นั้นคือสร้างขึ้นเพื่อธุรกิจหรือเชิงพาณิชย์นั่นเอง แต่รูปแบบการ สื่อสาร เช่น การพูดคุย ส่งรูปภาพและวิดีโอ ไม่ได้แตกต่างจากLE ส่วนบุคคลมาก เพียงแต่ LNB OA นั้นมีฟีเจอร์มากมาย ที่สร้างขึ้นมารองรับสำหรับการทำธุรกิจต่างๆ เช่น คุปองสะสมแต้ม ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ แกรมยังสามารถเพิ่มเพื่อนได้แบบไม่จำกัด ต่างจาก L.NE ส่วนบุคคลที่เพิ่มเพื่อนได้จำกัด แล้วยังมีฟีเจอร์ต่างๆ อีกมากมายที่ทาง LINE คอยอัปเดตอยู่เสมอเพื่อตอบโจทย์การใช้งานด้านธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มี ฟีเจอร์พิเศษหลายอย่างเช่น

- Greeting Message เป็นข้อความที่จะส่งให้คนที่แอดเป็นเพื่อนกับเราในครั้งแรก
- Broadcast สามารถส่งข่าวสาร ข้อความให้ผู้ติดตามพร้อมกันได้
- Admin ที่สามารถมีได้สูงสุด 100 คน เพื่อรับมือปัญหาการตอบข้อความ
- Account Page สามารถใส่ข้อมูล รายละเอียดต่างๆ ให้คนเข้ามาดูได้
- Rich Message เป็นภาพ Bamer ขนาดใหญ่ สามารถใส่ลิงค์ให้ไปยังช่องทางอื่นๆ
- Rich Video เป็นวิดีโอ Banner ขนาดใหญ่ สามารถใส่ลิงค์ให้ไปยังช่องทางอื่นๆได้
- Rich Meau เมนูหลักที่ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น
- 1 On 1 Chat ช่วยจัดระเบียบลูกค้า สามารถติด Tag ให้กับลูกค้าเพื่อจัดกลุ่มได้ ซึ่งสามารถติด Tag ให้กับลูกค้าแต่ละคนสูงสุดถึง 10 Tags
- Card Message เป็นการบรอดแคสต์ในรูปแบบของภาพสไลด์ ที่สามารถปิดภาพไปด้านข้างเพื่อดูสินค้าได้และเพิ่มการ์ดได้สูงสุดถึง 9 การ์ด
- Auto-Reply ระบบตอบกลับอัตโนมัติ ที่ช่วยตอบคำถามในช่วงเวลาที่ไม่สะดวกตอบ สามารถกำหนดช่วงเวลาที่ต้องการให้ทำงานได้ สามารถกำหนด Keyword เพื่อให้ระบบตอบคำถามได้
- Coupon ฟีเจอร์ช่วยกระตุ้นยอดขาย สามารถใช้งานได้หลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็น จัดโปร โมชั่น ลดราคา จัดกิจกรรมแจกฟรี หรือใช้แลกเป็นของขวัญ
- Reward Cad หรือบัตรสะสมแต้ม เป็นฟีเจอร์ที่ช่วยกระตุ้นยอดขายให้ธุรกิจ ให้

คนที่เคยซื้อกลับมาซื้ออีกครั้ง

3.3.4 ระบบแชทบอท

แชทบอท (Chatbot) คือซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อช่วยตอบกลับการสนทนาผ่านข้อความหรือเสียงแบบอัตโนมัติและรวดเร็ว สามารถใช้งานได้ทั้งบนแอปพลิเคชันและบนเว็บไซต์

หลักการทำงานของแชทบอท

แชทบอทนั้นจะวิเคราะห์คำถามของผู้ใช้งาน โดยจะตรวจหาคำที่เหมือนหรือคล้ายกับคีย์เวิร์คที่ได้กำหนด เมื่อหาคำที่คล้ายกับคีย์เวิร์คได้แล้วจะตอบกลับผู้ใช้งานในคำตอบที่เหมาะสมและรวดเร็วที่สุดโดยอัตโนมัติ

ประเภทของแชทบอท

- 1) Scripted / Quick Reply Chatbot คือ แชทบอทเทคนิคเลือกคำถามจากเมนูที่มีให้ซึ่งผู้ใช้งานจะเลือกคำถามจากเมนูที่มีให้ และแชทบอทจะตอบกลับตามคีย์เวิร์คที่ถูกกำหนดไว้
- 2) Keyword Reconnifion Based Chatot คือ แชทบอทชนิดตรวจสอบรูปแบบจากคำหลัก จะไม่มีแถบเมนูให้เลือก แต่สามารถพิมพ์คำถามส่งได้ทันที โดยแชทบอทจะตรวจสอบจากคำหลักหรือคีย์เวิร์ค และตอบกลับผู้ใช้งานตามข้อความในรูปแบบที่กำหนดไว้
- 3) Voice enabled Chatbot คือ แชทบอทเทคนิคประมวลผลจากเสียง ผู้ใช้งานจะสั่งการหรือถามด้วยเสียงแล้วแชทบอทจะประมวลผลคำตอบจากเสียงพูดของผู้ใช้งาน
- 4) Hybrid Chatbot คือ แชทบอทแบบผสม ผู้ใช้งานสามารถพิมพ์คำถามได้เลยหรือจะเลือกคำถามจากแถบเมนูที่มีให้ได้ด้วยเพื่อที่จะได้คำตอบที่ตรงประเด็นมากที่สุด
- 5) Contextual Chatbot คือ แชทบอทที่ใช้การเรียนรู้ขั้นสูง มีความซับซ้อนมากกว่าประเภทอื่นโดยมีการใช้ Machine Leaming (MIL) และ Artificial Intelligence (AT) มา พัฒนาแชทบอทให้สามารถจดจำการสนทนาและการเรียนรู้จากคำถามที่เจอเพื่อนำมาพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบคำถามครั้งต่อไป

3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัญญาณัฐวรินทร์ มั่นจิตร (2564) ได้ศึกษาผลของการ Application canva ในการจัดการเรียนการสอนวิชาสังคมศึกษา 3 ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการใช้ Application canva ในการจัดการเรียนการสอนวิชาสังคมศึกษา 3 และเพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการใช้ Application canva ในการจัดการเรียนการสอน จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการใช้ Application canva พบว่า ความพึงพอใจสูงสุดของนักเรียน คือ ครูผู้สอนใช้ Application canva อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมีค่า 4.32 รองลงมา คือ Application canva ช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอนและการส่งงาน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมีค่า 4.06 ส่วนค่าความพึงพอใจที่น้อยที่สุด คือ นักเรียนต้องการให้ครูใช้โปรแกรมนี้ในการจัดการเรียนการสอนต่อไป แม้ไม่อยู่ในสถานการณ์โรคระบาด มีค่าเฉลี่ย 3.24 ส่วนการวิเคราะห์ผลการเรียน พบว่า ผลการเรียนเฉลี่ยของนักเรียนอยู่ในระดับผลสัมฤทธิ์ดีมีจำนวนมาก จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 65.32 รองลงมาคือระดับปรับปรุง จำนวน & คน คิดเป็น ร้อยละ 10.12

พิชชาพร คำท่า (2564) ได้ศึกษาแนวทาง แชนบอทสำหรับการบริการข้อมูลด้านสุขภาพมาใช้ให้เกิด ประโยชน์ในการบริการข้อมูลด้านสุขภาพของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยนำข้อมูลที่ได้มาใช้เพื่อออกแบบและ พัฒนาแชนบอทเพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความสะดวกในการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร และการให้ความรู้เกี่ยวกับโรคต่างๆ รวมไปถึงการแนะนำการปฏิบัติตนเองเบื้องต้นทั้งนี้ยังมีการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ และสามารถแสดงบัตรผู้ป่วยออนไลน์ได้อีกด้วยผลจากการประเมินความพึงพอใจหลังจากผู้ได้ทดลองใช้แชนบอท สำหรับการบริการข้อมูลด้านสุขภาพแล้วพบว่าความพึงพอใจโดยรวมของการใช้งานแชนบอทอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการปฏิบัติงานตามโครงการสหกิจศึกษา

โครงการเรื่อง ระบบแชทบอทสำหรับการเข้าถึงข้อมูลการเข้าร่วมงานสัมมนา บนแอปพลิเคชัน LINE เพื่อลูกค้าของทางโรงแรม Grand Inter Hotel โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระและอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงาน อีกทั้งยังช่วยลดปัญหาความล่าช้า และอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเข้าร่วมงานสัมมนาภายในโรงแรม ดังนี้

4.1 การเตรียมการและการวางแผน

4.1.1 ผู้จัดทำโครงการได้ศึกษาข้อมูลและวิเคราะห์ปัญหาที่พบใน แพลตฟอร์มรับส่วนหน้า และแผนกจัดเลี้ยง เนื่องจากทางแผนกประสบปัญหาเรื่องจำนวนของพนักงานมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการอย่างทั่วถึง ผู้จัดทำเห็นถึงปัญหาจึงได้คิดค้นวิธีแก้ไขปัญหานี้โดยการสร้างระบบตอบโต้อัตโนมัติหรือระบบแชทบอทในแอปพลิเคชัน LINE เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่ต้องการมาใช้บริการ

4.1.2 ปรึกษานักงานที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับหัวข้อโครงการเพื่อรับคำแนะนำและแนวทางในการทำระบบตอบโต้อัตโนมัติ หรือ แชทบอท

4.1.3 ศึกษาหลักการทำงานและขั้นตอนการทำระบบแชทบอทในแอปพลิเคชัน LINE เพื่อนำมาสร้างระบบแชทบอทที่ใช้ได้จริง

4.1.4 ค้นหาผู้เข้าร่วมทดสอบการใช้งานระบบแชทบอท จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจสำหรับลูกค้าเพื่อการพัฒนาที่ดีขึ้นกว่าเดิม

4.1.5 นำคะแนนที่น้อยที่สุดในหัวข้อประเมินความพึงพอใจมาปรับเปลี่ยนแก้ไขในตัวระบบแชทบอท

4.2 ขั้นตอนการทําระบบแชทบอทในแอปพลิเคชัน LINE

1. เข้าไปที่เว็บไซต์ Lineforbusiness.com แล้วกดตัวเลือก LINE Official Account กดตัวเลือก สร้างบัญชีทั่วไป แล้วล็อกอินด้วยบัญชี Line

รูปที่ 4.1 การเข้าโปรแกรม LINE Business ด้วย LINE Account

ที่มา : ผู้จัดทำ

2. ตั้งค่าประเทศที่ต้องการให้ใช้บริการ และตั้งชื่อบัญชีบอกว่า Grand Inter Hotel จากนั้นใส่อีเมลของเราลงในช่องอีเมล แล้วเลือกหมวดหมู่ ธุรกิจบริการ เลือกหมวดหมู่ธุรกิจย่อยเป็น ธุรกิจบริการ (อื่นๆ)

รูปที่ 4.2 การสร้าง LINE Official Account

ที่มา : ผู้จัดทำ

3. ตรวจสอบรายละเอียดให้เรียบร้อย แล้วกดส่ง จากนั้นคลิกที่ปุ่มไปที่ LINE Official Account Manager แล้วกดเสร็จสิ้น

ข้อมูลบัญชี

ชื่อบัญชี

Grand Inter Hotel

ประเภทธุรกิจ

ธุรกิจบริการ · ธุรกิจบริการ(อื่นๆ)

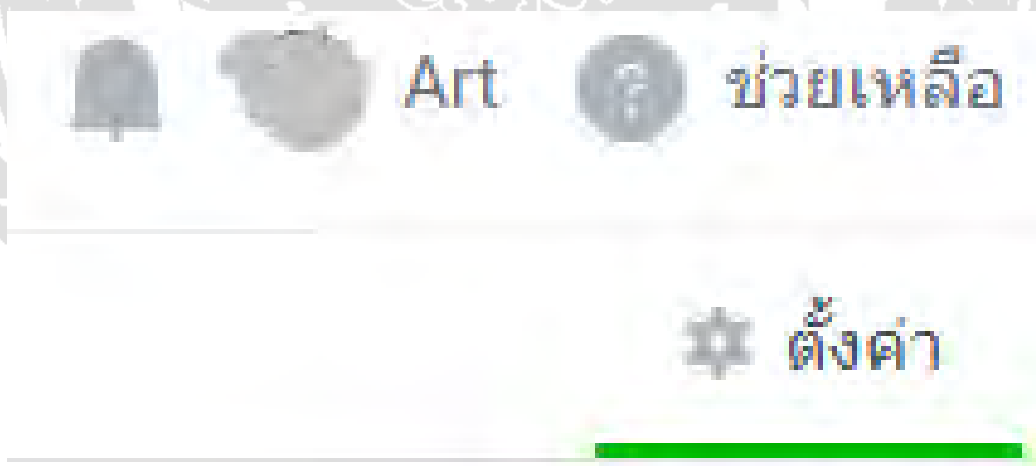
เบสิด ID

@527uqszc

รูปที่ 4.3 ตรวจสอบรายละเอียดการสร้าง LINE Official Account

ที่มา : ผู้จัดทำ

4. เข้าไปที่หน้าเว็บไซต์ LINE Official Account Manager แล้วคลิกปุ่มตั้งค่าทางขวามือ



รูปที่ 4.4 เข้าหน้าเว็บไซต์ LINE Official Account

ที่มา : ผู้จัดทำ

5. กดตัวเลือก Messaging API ที่อยู่ฝั่งซ้ายมือ แล้วกดใช้ Messaging API เพื่อเปิดใช้ฟังก์ชันนี้

Messaging API

Messaging API คือฟังก์ชันขั้นสูงสำหรับนักพัฒนา ที่ช่วยให้บัญชีสามารถไปรษณีย์การสื่อสารแบบอินเทอร์เน็ตได้มากยิ่งขึ้น โดยการรับส่งข้อความและแนกซ์ผ่าน API
Messaging API คืออะไร
 เอกสารเกี่ยวกับ API ของ LINE Developers

สถานะ ไม่ใช้งาน

ใช้ Messaging API

รูปที่ 4.5 กดใช้ Messaging API

ที่มา : ผู้จัดทำ

6. ลงชื่อข้อมูลนักพัฒนาโดยใช้ชื่อว่า Grand Inter Hotel และใส่ E – Mail ของผู้จัดทำลงไปเพื่อเปิดใช้ LINE Developer จากนั้นกดปุ่มยอมรับ

ลงทะเบียนข้อมูลนักพัฒนา

×

โปรดใส่ข้อมูลนักพัฒนาเพื่อลงทะเบียนกับ LINE Developers

ข้อมูลนักพัฒนา

ชื่อ

17/200

Grand Inter Hotel

อีเมล

28/100

โปรดอ่าน **LINE Developers Agreement** แล้วคลิก "ยอมรับ" ด้านล่าง

ยกเลิก

ยอมรับ

รูปที่ 4.6 ข้อมูลนักพัฒนา

ที่มา : ผู้จัดทำ

7. กดปุ่มสร้าง Provider แล้วใส่ชื่อ Provider หรือชื่อผู้สร้างลงไป Grand Inter Hotel จากนั้นกดปุ่มยอมรับเพื่อใช้กับ Messaging API

เลือกโปรไวเดอร์



โปรดเลือกบริษัทหรือบุคคลที่เป็นผู้ดูแลบัญชี

โปรไวเดอร์คือบุคคลที่เป็นนักพัฒนา บริษัท องค์กร หรืออื่นๆ ที่เป็นผู้ให้บริการดูแลข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ [LINE Developers](#)

☒ สร้างโปรไวเดอร์

Grand Inter Hotel

17/100

โปรดอ่านข้อกำหนดการให้บริการ Messaging API แล้วคลิก "ยอมรับ" ด้านล่าง

ยกเลิก

ยอมรับ

รูปที่ 4.7 สร้าง Provider

ที่มา : ผู้จัดทำ

8. ตรวจสอบชื่อและรายละเอียดทั้งหมดให้เรียบร้อย แล้วกดปุ่มตกลงเพื่อเปิดใช้ Messaging API

ใช้ Messaging API
✕

โปรดทราบว่าเมื่อเชื่อมต่อกับโฟรไวด์เตอร์แล้วจะไม่สามารถแก้ไขหรือยกเลิกการเชื่อมต่อได้

ต้องการใช้ Messaging API ด้วยรายละเอียดด้านล่างหรือไม่

ชื่อบัญชี Grand Inter Hotel

ชื่อโฟรไวด์เตอร์ Grand Inter Hotel

ยกเลิก
ตกลง

รูปที่ 4.8 ตรวจสอบรายละเอียด

ที่มา : ผู้จัดทำ

9. กลับไปที่หน้าเว็บไซต์ LINE Official Account Manager แล้วคลิกที่ชื่อ Grand Inter Hotel หรือตัวบอที่เราสร้าง จากนั้นกดปุ่มตั้งค่ารูปฟันเฟืองทางขวาด้านบนสุด

ชื่อบัญชี
เพื่อน

Grand Inter Hotel

1

รูปที่ 4.9 ตั้งค่านำบัญชชี

ที่มา : ผู้จัดทำ

10. ใส่สถานะหรือสแตตัสอื่นๆ ที่อธิบายถึงบอทของเราโดยใส่คำว่า สำหรับงานสัมมนา จากนั้นกดบันทึก

ตั้งค่าเบื้องต้น

ชื่อบัญชี Grand Inter Hotel 

สถานะ สำหรับงานสัมมนา

ไม่สามารถแก้ไขได้ เนื่องจากยังไม่ครบ 1 ชั่วโมงนับตั้งแต่การแก้ไขครั้งก่อน

รูปโปรไฟล์

แก้ไข

รูปที่ 4.10 สถานะของบัญชี

ที่มา : ผู้จัดทำ

11. กดหัวข้อแก้ไขตำแหน่งที่ตั้ง แล้วจึงกรอกสถานที่ตั้งของโรงแรมลงไป จากนั้นกดบันทึก

การแสดงข้อมูลบัญชี

สถานะการรับรอง

บัญชีทั่วไป

รับรองบัญชี

เมื่อบัญชีได้รับการรับรอง จะทำให้ผู้ใช้พบบัญชีของคุณง่ายขึ้น เนื่องจากจะแสดงชื่อบัญชีที่ผลการค้นหาในแอป LINE

ข้อมูลที่อยู่และแผนที่

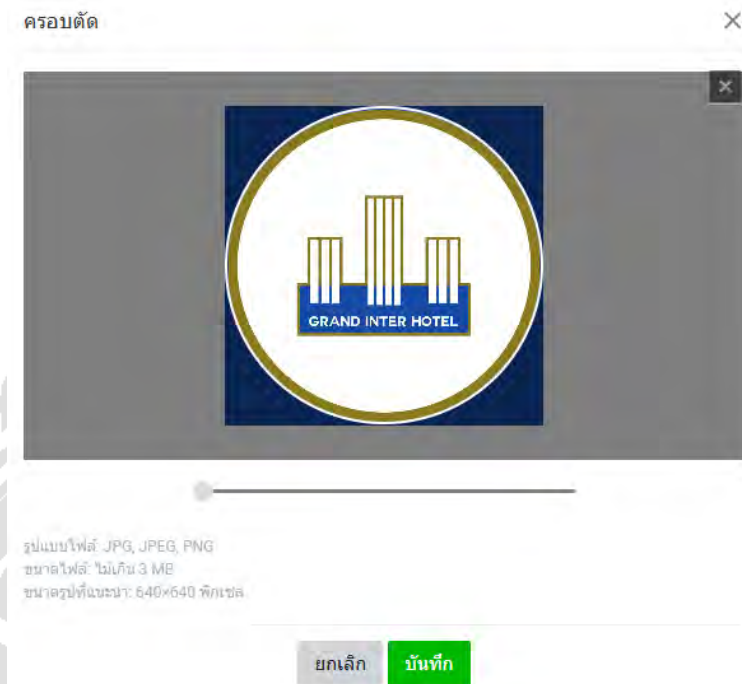
19/99 หมู่2 ต.โคกขาม อ.เมืองสมุทรสาคร จ.สมุทรสาคร Samut Sakhon Samut Sakhon

แก้ไข

รูปที่ 4.11 สถานที่ตั้งของโรงแรม

ที่มา : ผู้จัดทำ

12. กดแก้ไขรูปโปรไฟล์ จากนั้นใส่รูปโลโก้ โรงแรม แล้วจึงกดบันทึก

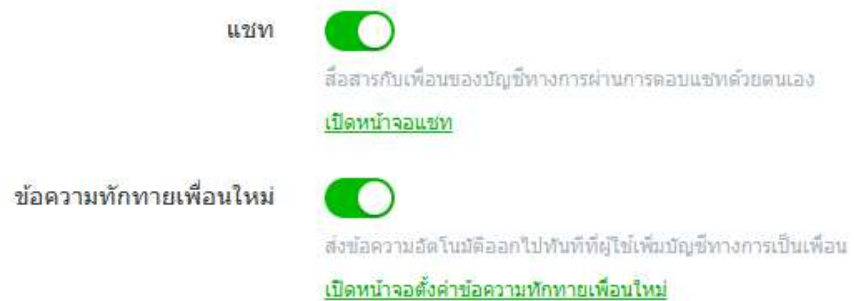


รูปที่ 4.12 ภาพโลโก้โรงแรม

ที่มา : ผู้จัดทำ

13. ไปที่หัวข้อตั้งค่าการตอบกลับ กดเปิดจากนั้นเปิดใช้ข้อความทักทายเพื่อนใหม่และการตอบกลับข้อความโดยอัตโนมัติ

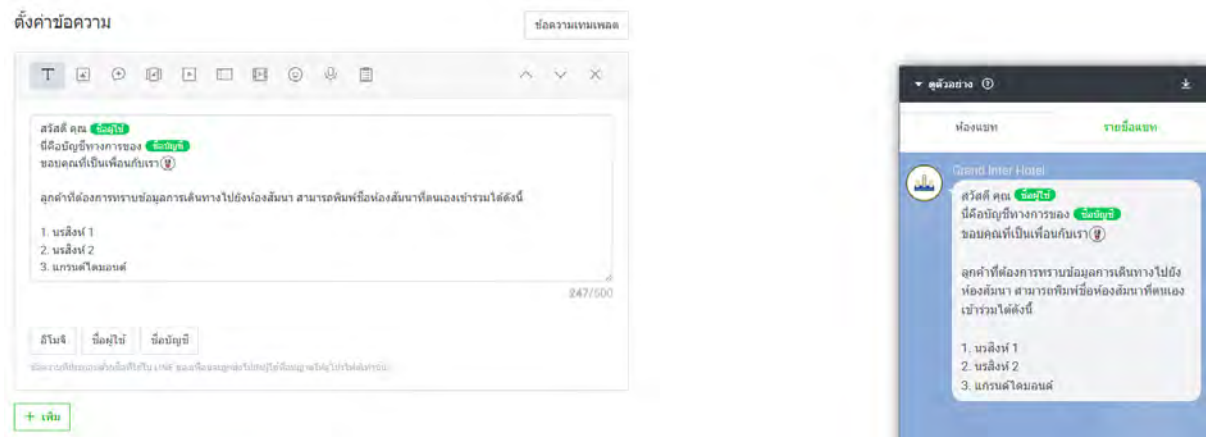
ฟีเจอร์การตอบข้อความ



รูปที่ 4.13 การตั้งค่าการตอบกลับ

ที่มา : ผู้จัดทำ

14. กดเข้าไปที่การตั้งค่าข้อความทักทายเพื่อนใหม่ จากนั้นเขียนคำทักทายเพื่อนใหม่ลงไป แล้วจึงกดบันทึกการแก้ไข



รูปที่ 4.14 การตั้งค่าข้อความทักทาย

ที่มา : ผู้จัดทำ

15. ไปที่หัวข้อ ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ จากนั้นกดปุ่มสร้างใหม่ เพื่อสร้างข้อความตอบกลับ โดยกรณกำหนดคีย์เวิร์ดคำที่จะทำให้ตัวบอทตอบกลับอัตโนมัติ จากนั้นในรูปที่ทำในโปรแกรม Canva ลงไปเพื่อให้คนที่ใช้บอทตัวนี้ได้เห็นภาพและข้อมูลที่ชัดเจน จากนั้นกดบันทึก

ข้อความ	ชื่อ	ประเภทการตอบกลับ	ตั้งค่าข้อความ	ใช้งาน
สำหรับลูกค้าที่เข้ามาค้นหาห้อง แกรนด์ไฮมอนด์ ลูกค้าสามารถนำรถยนต์มาจอดทางด้านหลัง โดยช่องสัญญาณของคุณ...	แกรนด์ไฮมอนด์	ตอบกลับตามคีย์เวิร์ด (1)	คลิกดูเวลา	☒ ...
ลูกค้าที่เข้ามาค้นหาห้องพัก นรสิงห์ 2 สามารถนำรถยนต์มาจอดทางด้านข้างของทางโรงแรมได้...	นรสิงห์ 2	ตอบกลับตามคีย์เวิร์ด (2)	คลิกดูเวลา	☒ ...
ห้องพัก นรสิงห์ 1 ลูกค้าสามารถนำรถยนต์มาจอดทางด้านหน้าโรงแรม และเดินไปยัง...	นรสิงห์ 1	ตอบกลับตามคีย์เวิร์ด (2)	คลิกดูเวลา	☒ ...

รูปที่ 4.15 การตั้งค่าข้อความตอบกลับอัตโนมัติ

ที่มา : ผู้จัดทำ

16. ทำการทดสอบระบบตอบกลับข้อความอัตโนมัติ โดยใช้บัญชีทั่วไปส่งข้อความสอบถาม เมื่อทดลองเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว จึงเปิดโปรแกรมเพื่อเริ่มทำงาน



รูปที่ 4.16 ทำการทดสอบระบบแชทบอท

ที่มา : ผู้จัดทำ

4.3 สรุปผลความพึงพอใจ และ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์

ผู้จัดทำได้นำคิวอาร์โค้ดของแบบสอบถามนี้แจ้งให้แก่ผู้ที่ติดต่อของห้องจัดงานสัมมนา โดยหลังจากถึงวันที่มีผู้เข้าร่วมสัมมนาเดินทางมายังโรงแรมเพื่อร่วมงาน เป็นจำนวน 40 ท่าน โดยขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อระบบแชทนี้ เพื่อทำการวิเคราะห์และอภิปรายผล ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้เครื่องมือทางสถิติคือ ค่าแจกแจง ความถี่ และการหาค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 สํารวจความพึงพอใจของระบบแชทบอทในแอปพลิเคชัน LINE นี้ โดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์ทางสถิติ คือ การหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยใช้วิธีแปลผลของอาจารย์บุญชม ศรีสะอาด โดยกำหนดการแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

4.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 40 ตัวอย่าง โดยข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ผลดังแสดงรายละเอียดที่แสดงตามในตาราง

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ (%)
ชาย	34	85.00
หญิง	6	15.00
รวม	40	100.00

จากข้อมูลตามตาราง 4.1 พบว่ามีสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากที่สุด จำนวน 34 ท่าน คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 6 ท่าน คิดเป็นร้อยละ 15.00

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า 21 ปี	0	0
21 – 30 ปี	2	5.00
31 – 40 ปี	17	42.50
41 – 50 ปี	18	45.00
51 ปีขึ้นไป	3	7.50
รวม	40	100.00

จากข้อมูลตามตาราง 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มากที่สุดเป็นจำนวน 18 ท่าน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 17 ท่าน คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 3 ท่าน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และสุดท้ายเป็นช่วงอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 2 ท่าน คิดเป็นร้อยละ 5.00

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ (%)
โสด	8	20.00
สมรส	32	80.00
หย่าร้าง / แยกกันอยู่	0	0
รวม	40	100.00

จากข้อมูลตามตาราง 4.3 พบว่ามีสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพ สมรส มากที่สุด จำนวน 32 ท่าน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาเป็นสถานภาพโสด จำนวน 8 ท่าน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	6	15.00
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	31	77.50
ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	3	7.50
รวม	40	100.00

จากข้อมูลตามตาราง 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือเทียบเท่ามากที่สุด จำนวน 31 ท่าน คิดเป็นร้อยละ 77.50 รองลงมาเป็นระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 6 ท่าน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และสุดท้ายเป็นระดับการศึกษาปริญญาเอกหรือเทียบเท่า จำนวน 3 ท่าน คิดเป็นร้อยละ 7.50

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ (%)
นักเรียน / นักศึกษา	0	0
พนักงานเอกชน	0	0
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	40	100.00
ธุรกิจส่วนตัว	0	0
อื่นๆ	0	0
รวม	40	100.00

จากข้อมูลตามตาราง 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพ ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 40 ท่าน คิดเป็นร้อยละ 100.00

4.3.2 ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อระบบแชทบอทในแอปพลิเคชัน LINE ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์ทั้งสิ้น 40 ชุด สามารถนำมาสรุปหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อระบบแชทบอทในแอปพลิเคชัน LINE ของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพของระบบแชทบอท

ลักษณะทางกายภาพของระบบแชทบอท	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลค่า
รูปแบบแอปพลิเคชันมีความง่ายต่อการใช้งาน	4.80	0.41	มากที่สุด
การเรียงลำดับเนื้อหาและภาษาที่เข้าใจง่าย	4.54	0.51	มากที่สุด
ความเร็วในการตอบสนองของแชทบอท	4.80	0.41	มากที่สุด
ความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูล	4.69	0.47	มากที่สุด
ความสอดคล้องระหว่างคำถามและคำตอบ	4.86	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้มีมีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพของระบบ แชทบอทในระดับมากที่สุดในทุกด้าน

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อระบบแชทบอทในแอปพลิเคชัน LINE

ความพึงพอใจต่อระบบแชทบอท	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลค่า
มีการเข้าถึงที่ง่าย และสะดวก	4.80	0.41	มากที่สุด
มีความสวยงามและน่าสนใจ	4.60	0.50	มากที่สุด
มีการตอบกลับอย่างรวดเร็ว	4.83	0.38	มากที่สุด
มีการติดต่อสอบถามข้อมูลที่สะดวกและดี	4.74	0.44	มากที่สุด
มีข้อมูลการแจ้งเตือน อัปเดตอยู่เสมอ	4.69	0.47	มากที่สุด
ได้รับข้อมูลมีความถูกต้อง แม่นยำ	4.69	0.47	มากที่สุด
ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากการใช้งาน	4.71	0.52	มากที่สุด
ได้รับข้อมูลที่ต้องการอย่างรวดเร็ว	4.66	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อระบบแชทบอทในแอปพลิเคชัน LINE ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยทั้งหมด 18 ปัจจัย พบว่าปัจจัยที่มีระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจสูงสุดเรียงจากมากไปน้อย 5 ลำดับแรก โดยเรียงลำดับจากคะแนนมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัย ด้านความสอดคล้องระหว่างคำถามและคำตอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (พึงพอใจมากที่สุด) รองลงมา ปัจจัยด้านการตอบกลับอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (พึงพอใจมากที่สุด) รองลงมาปัจจัย ด้านรูปแบบแอปพลิเคชันมีความง่ายต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านความเร็วในการตอบสนองของแชทบอท และมีการเข้าถึงที่ง่าย และสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน เท่ากับ 4.80 (พึงพอใจมากที่สุด) รองลงมาปัจจัยด้านการติดต่อสอบถามข้อมูลที่สะดวกและดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 (พึงพอใจมากที่สุด) และรองลงมาสุดท้าย ปัจจัยด้านได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.71 (พึงพอใจมากที่สุด) และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของระบบแชทบอทในแต่ละด้าน สามารถสรุปผลได้ดังนี้ ด้านลักษณะทางกายภาพของระบบแชทบอท พบว่าตัวแปรด้านมีความสอดคล้องระหว่างคำถามและคำตอบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.56 รองลงมา รูปแบบแอปพลิเคชันมีความง่ายต่อการใช้งาน และความเร็วในการตอบสนองของแชทบอท มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.80 รองลงมาความ ถูกต้องและทันสมัยของข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ตัวแปรการเรียงลำดับ เนื้อหาและภาษาที่เข้าใจ ง่าย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.54 ด้านความพึงพอใจต่อระบบแชทบอท พบว่าตัวแปรด้านการตอบกลับอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา มีการเข้าถึงที่ง่าย และสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมา มีการติดต่อสอบถามข้อมูลที่สะดวกและดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 รองลงมา ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 รองลงมา ข้อมูลมีการแจ้งเตือน อัปเดตอยู่เสมอและได้รับข้อมูลมีความถูกต้อง แม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.69 รองลงมา ได้รับข้อมูลที่ต้องการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ตัวแปรมีความสวยงามและน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.60

สรุปผลการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการทำโครงการ

ผู้จัดทำได้เริ่มปฏิบัติงานสหกิจศึกษาที่โรงแรม แกรนด์อินเตอร์ (Grand Inter Hotel) ในแผนกต้อนรับส่วนหน้า ทำให้ผู้จัดทำได้เรียนรู้งานในแต่ละส่วนของภายในแผนก ตลอดจนการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งได้พบถึงปัญหาของภายในแผนก ซึ่งปัญหาที่ผู้จัดทำได้ยกขึ้นมาคือ เรื่องของพนักงานทำงานเกินหน้าที่ในตำแหน่ง เป็นเหตุให้ผู้จัดทำได้ศึกษาเกี่ยวกับระบบตอบโต้อัตโนมัติ หรือ แชนบอท เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระให้แก่ตัวพนักงานและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่ต้องการใช้บริการห้องสัมมนา ผู้จัดทำได้ยกตัวอย่างนำเสนอขึ้นมาให้กับทางอาจารย์ที่ปรึกษาและพนักงานพี่เลี้ยง ซึ่งทั้งอาจารย์ที่ปรึกษาและพนักงานพี่เลี้ยงนั้น เห็นด้วยกับโครงการนี้เป็นอย่างมากและสนับสนุน โดยให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษามาตลอด จนโครงการสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยวัตถุประสงค์หลัก เพื่อสร้างแชนบอทสำหรับการเข้าถึงข้อมูลการเข้าร่วมงานสัมมนา และเพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบแชนบอท

เมื่อได้ทดลองทำระบบแชนบอทเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อระบบแชนบอทเพื่อลูกค้าที่มาเข้าร่วมงานสัมมนาของทางโรงแรม ในรูปแบบของแบบสอบถามออนไลน์ จำนวนทั้งหมด 40 ชุด โดยให้ผู้เข้าร่วมงานสัมมนาตอบกลับแบบสอบถามความพึงพอใจต่อระบบแชนบอท ผลการประเมินความคิดเห็นในแบบสอบถามที่ได้ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านลักษณะความพึงพอใจของระบบแชนบอท โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุกด้าน โดยด้านการเข้าถึงง่ายและความสะดวกมีค่าเฉลี่ย มากที่สุดเท่ากับ 4.86 รองลงมาคือด้าน ได้รับข้อมูลมีความถูกต้อง แม่นยำและในด้านการสอบถามข้อมูลที่สะดวกและดี มีค่าเฉลี่ย 4.80 เท่ากัน ในด้านการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องการอย่างรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 สุดท้ายการเรียบลำดับ มีการตอบกลับอย่างรวดเร็วค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54ด้านมีข้อมูลมีการแจ้งเตือน อัปเดตอยู่เสมอและด้านได้รับข้อมูลมี ความถูกต้อง แม่นยำมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ด้านมีข้อมูลการแจ้งเตือน อัปเดตอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 สุดท้ายด้านมีความสวยงามและน่าสนใจมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.60 และแบบสอบถามทางลักษณะทางกายภาพต่อระบบแชนบอทในแอปพลิเคชัน LINE โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกด้านเช่นกัน โดยด้านรูปแบบแอปพลิเคชันมีความเข้าถึงง่ายต่อการใช้งานเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือด้านความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ด้านความสอดคล้องระหว่างคำถามและคำตอบมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ด้านความเร็วในการตอบสนองของแชนบอท 4.71 สุดท้ายการเรียงลำดับ เนื้อหาและภาษาที่เข้าใจง่าย 4.60

เมื่อพิจารณา ตัวแปรย่อยทั้งหมด 13 ปัจจัย พบว่าตัวแปรด้านความสอดคล้องระหว่างคำถามและคำตอบ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

5.2 ข้อเสนอแนะ

ควรศึกษาการทำเซตบอทที่หลากหลายวิธี และศึกษาตัวระบบเซตบอทหลายๆระบบ เพื่อนำมาเปรียบเทียบและศึกษา ซึ่งผลจากมีความแตกต่างกันมากหรือน้อย จากนั้นนำมาปรับใช้ให้ระบบดียิ่งขึ้น

5.2.1 ควรตรวจสอบให้ละเอียด และมีความรอบคอบในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

5.2.2 ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับเนื้อหาในการทำโครงการให้มากขึ้น

5.3 บทสรุปประสบการณ์

วันแรกของการทำงานในตำแหน่งต้อนรับส่วนหน้า ความรู้สึกแรกของการไม่เคยทำงานบริการแบบนี้มาก่อนในชีวิต เป็นสิ่งที่ทำให้เกร็งและกลัวการทำเรื่องผิดพลาดเป็นอย่างมาก แต่ในเรื่องร้ายๆยังมีเรื่องที่ดี เนื่องจากพี่เลี้ยงและพนักงานคนอื่นๆ ก็คอยให้กำลังใจและตบย้าเสมอว่า คนเรามีครั้งแรกเสมอค่อยๆเรียนรู้และชินไปกับมัน ในช่วงแรกของการฝึกงาน หน้าที่ๆได้รับมอบหมายเป็นการรับเงิน ทอนเงิน ให้แก่ลูกค้า และจำว่าขั้นตอนแต่ละอย่างมีอย่างไรบ้าง ผ่านไป 3 สัปดาห์ ได้นั่งเครื่องเพื่อทำการเช็คอินครั้งแรกให้แก่ลูกค้า โดยมีพี่เลี้ยงคอยกำกับดูแล ก็ยังตื่นเต้นทำให้หลงลืมขั้นตอนในการจองห้องพักให้แก่ลูกค้า ผ่านไปสักระยะหนึ่ง เริ่มจะคุ้นชินกับการทำงาน โดยที่พี่เลี้ยงสามารถปล่อยให้อยู่แผนกต้อนรับคนเดียวได้ ก็ได้เห็นปัญหาที่เจอในทุกวัน โดยปัญหาดังกล่าวคือ ผู้ที่มาเข้าร่วมงานสัมมนาที่ทางโรงแรมไม่รู้ว่าต้องไปยังห้องไหน เป็นเหตุทำให้พนักงานที่ดูแลแผนกต้อนรับส่วนหน้าต้องแบ่งคนเพื่อพาลูกค้าไปยังห้องสัมมนา จุดนี้เป็นปัญหาหลักในช่วงเช้าโดยหากช่วงเวลานั้นเป็นช่วงเวลาที่ลูกค้ายื่นรอ เช็คเอาท์ ออกเป็นจำนวนมาก ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ลูกค้าบางท่านได้ จึงปรึกษาพี่เลี้ยงเพื่อสร้าง ระบบเซตบอท เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของแผนกต้อนรับส่วนหน้า และยกระดับการบริการให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ง่าย

บรรณานุกรม

K&O. (2563). *ก้าวตามเทคโนโลยีทางการตลาดให้ทันด้วย LINE API BOT.*

blog.ourgreenfish.com/ก้าวตามเทคโนโลยีทางการตลาดให้ทันด้วย-line-api-bot

Kim Karun (ม.ป.ป.), *LINE OA คืออะไร? พบกับ 10 สุดยอดฟีเจอร์ที่คนทำธุรกิจไม่ควรพลาด,*

www.makewebeasy.com/th/blog/10-feature-line-oa/

Knowled. (2557). *ต้นกำเนิดไลน์ LINE จำมาจากไหน?*

www.techhub.in.th/ต้นกำเนิดไลน์-line-จำมาจาก/

LINE Developers. (ม.ป.ป.). *Messaging AFT คืออะไร?*

linedevth.line.me/th/messaging-api

LINE. (ม.ป.ป.). *LINE Official Account.*

lineforbusiness.com/th/helpcenter/line-oa/manual/setup

MindPHP. (2561). *Line messaging api (ไลน์ เมสเสจจิง เอพีไอ) คืออะไร?*

www.mindphp.com/บทความ/line-application/5317-line-messaging-api-line-api

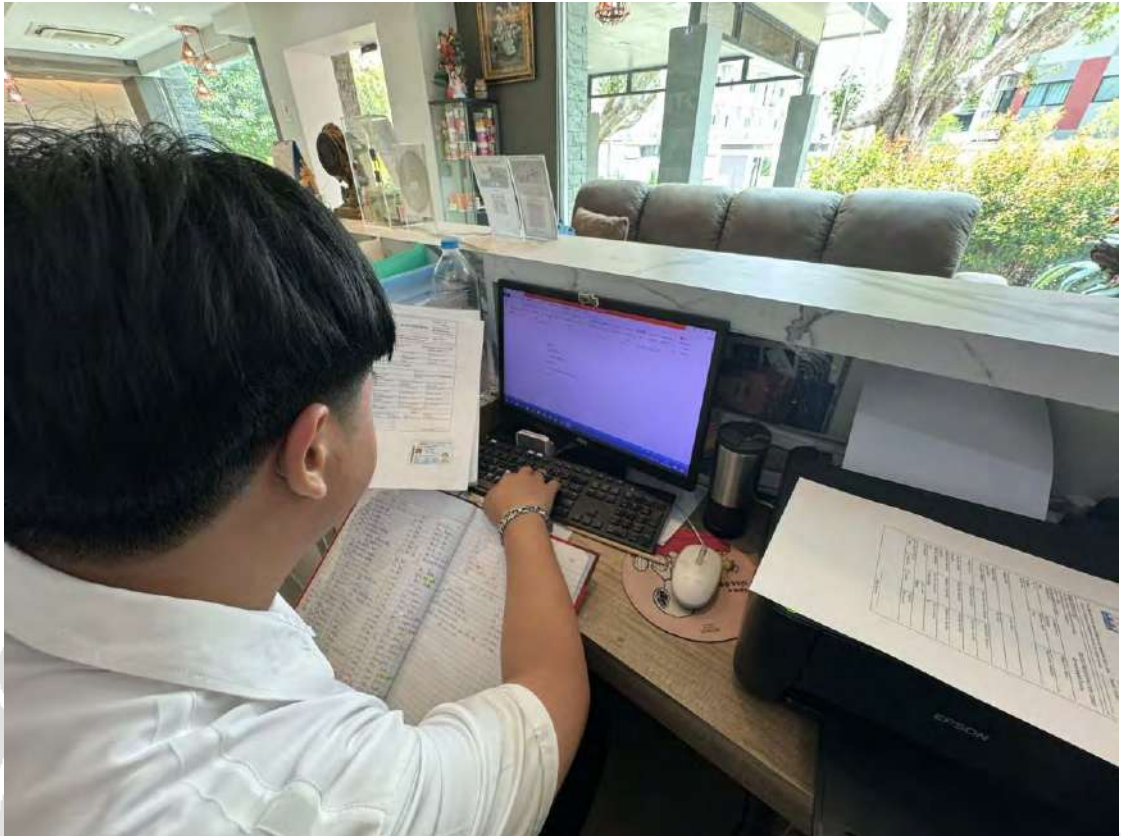
Thaiware. (2563) *Chahot คืออะไร? Chatbot มีกี่ประเภท และมีประโยชน์อย่างไร*

<https://tips.thaiware.com/1323.html>



ภาคผนวก ก

รูปภาพขณะปฏิบัติงาน สหกิจศึกษา



รูปภาพ ขณะตรวจเช็คข้อมูลผู้เข้าพัก



รูปภาพ ขณะตรวจเช็คความสะอาดห้องพัก



รูปภาพขณะ รอต้อนรับผู้เข้าร่วมงานสัมมนา



รูปภาพขณะ เตรียมขนมว่างสำหรับพักเบรก



รูปภาพขณะ อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจเยี่ยมการออกปฏิบัติงานสหกิจศึกษา





ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม (ออนไลน์)

แบบสอบถามสำหรับการเข้าถึงข้อมูลการเข้าร่วมงานสัมมนา

แบบสอบถามโครงการเรื่อง แบบสอบถามสำหรับการเข้าถึงข้อมูลการเข้าร่วมงานสัมมนา ชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งในรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาของนักศึกษาปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์ สาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสยาม

วัตถุประสงค์

ผู้จัดทำใคร่ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามนี้ตามความจริงอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อให้ผลงานนี้ถูกต้องสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้ให้ความกรุณาสละเวลาและให้ความร่วมมือในการร่วมตอบแบบสอบถามอันเป็นประโยชน์ต่อโครงการนี้ และทางผู้จัดทำขอรับรองว่าข้อมูลส่วนบุคคลรวมไปถึงความคิดเห็นของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับอย่างเคร่งครัด ไม่เผยแพร่ต่อสาธารณชนไม่ว่าในกรณีใดๆ ข้อมูลทั้งหมดจะถูกนำมาใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

คำชี้แจง

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบแบบสอบถามบนแอปพลิเคชัน LINE

แบบสอบถามความพึงพอใจการใช้งานเซทบทสำหรับการเข้าถึงข้อมูลการเข้าร่วมงานสัมมนา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงตามความเป็นจริงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 21 ปี

☐ 21 – 30 ปี

☐ 31- 40 ปี

☐ 41- 50 ปี

☐ 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาโทหรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า

5. อาชีพ

☐ นักเรียน / นักศึกษา

☐ พนักงานเอกชน

☐ ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ

☐ ธุรกิจส่วนตัว

☐ อื่นๆ

ส่วนที่ 2 คำถามประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบแชทบอทในแอปพลิเคชัน LINE

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงตามความเป็นจริงกับข้อมูลของท่าน

หมายเหตุ ระดับความคิดเห็น 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

1) ลักษณะทางกายภาพของระบบแชทบอท

ลักษณะทางกายภาพของระบบแชทบอท	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
รูปแบบแอปพลิเคชันมีความง่ายต่อการใช้งาน					
การเรียงลำดับ เนื้อหาและภาษาที่เข้าใจง่าย					
ความเร็วในการตอบสนองของแชทบอท					
ความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูล					
ความสอดคล้องระหว่างคำถามและคำตอบ					

2) ความพึงพอใจต่อระบบแชทบอท

ความพึงพอใจต่อระบบแชทบอท	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
มีการเข้าถึงที่ง่าย และสะดวก					
มีความสวยงามน่าสนใจ					
มีการตอบกลับอย่างรวดเร็ว					
มีการติดต่อสอบถามข้อมูลที่สะดวกและดี					
มีข้อมูลการแจ้งเตือน อัปเดตอยู่เสมอ					
ได้รับข้อมูลมีความถูกต้อง แม่นยำ					
ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากการใช้งาน					
ได้รับข้อมูลที่ต้องการอย่างรวดเร็ว					





ประวัติผู้จัดทำ

ชื่อ - นามสกุล : นาย สุภวิชญ์ นุชเจริญ
 รหัสนักศึกษา : 6004400080
 ภาควิชา : อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ
 คณะ : ศิลปศาสตร์
 ที่อยู่ปัจจุบัน : บ้านเลขที่ 19 / 72 หมู่ 9 ตำบล นาดี อำเภอบึงสามพัน จังหวัดพิษณุโลก 74000